

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter ved nektet innsjekking.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00647

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Norwegians flyvning D86423 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tenerife (TFS) 1. desember 2017 kl. 17.20. På vei til flyplassen var det store kødannelser, og klager ankom flyplassen en halvtime før avgang. På grunn av sen behandling og kø i innsjekkingsskranken fikk ikke klager sjekket inn innen fristen. Han ble sendt videre til serviceskranken på flyplassen, hvor han ble anbefalt å la koffertene stå igjen på Oslo lufthavn og utelukkende reise med håndbagasje. Klager ønsket ikke dette og reiste hjem.

Klager anfører at dersom Norwegians personale hadde hjulpet ham ville ikke klager og hans kone hatt en dårlig opplevelse. På ovennevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av flybilletter for to personer, kroner 1 269 og tilbakeføring av 3 145 CashPoints.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mistet sin avgang D86423 fra Oslo til Tenerife 1. desember 2017. I henhold til klagers brev ankom reisefølget flyplassen en halvtime før avgang, og var derfor for sen til innsjekking. Norwegian bemerker at innsjekking stenger 45 minutter før avgang. Klager bekrefter selv at de kom for sent til innsjekking. Innsjekking er obligatorisk på alle Norwegians ruter, med unntak av reiser innen Norden. Klager bekrefter også at de ansatte i skranken på flyplassen foreslo at de kunne reise med kun håndbagasje og oppbevare koffertene på Oslo lufthavn.

Grensen på 45 minutter er satt for at flyselskapene skal kunne garantere at bagasjen kommer frem til flyet innen avgang. Innsjekking stenger automatisk og kan ikke gjenåpnes av personalet i skranken. I dette tilfellet ble det imidlertid gjort et forsøk på å hjelpe passasjerene.

Norwegian anmoder sine passasjerer om å møte opp på flyplassen i god tid. Uforutsette ting kan oppstå, og de reisende må ta høyde for dette ved beregning av nødvendig

tid på flyplassen. Selskapet forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som møter til innsjekking etter fristen. Det foreligger ingen rapporter som kan tyde på driftsforstyrrelser denne dagen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav om refusjon av flybilletter, men informerer om at skatter og avgifter er blitt tilbakeført til klagers betalingskort.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke Norwegians flyvning D86423 fra Oslo til Tenerife 1. desember 2017 kl. 17.20.

Klager har opplyst at han ankom flyplassen en halvtime før avgang. Norwegian viser til at innsjekking stenger 45 minutter før oppsatt avgangstid. Klager ankom altså flyplassen et kvarter etter at innsjekkingen var stengt.

Det er passasjerenes eget ansvar å være på flyplassen til riktig tid. At klager ikke rakk flyvningen, må han selv bære ansvaret for. Det er derfor ikke grunnlag for refusjon av flybilletter utover allerede refunderte flyskatter- og avgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)