

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon ved nektet ombordstigning.

### Dato

12.10.2017

### Saksnummer

2017-00157

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning D82809 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 17. april 2016. Klager anfører at de møtte opp på flyplassen to og en halv time før avreise, og ønsket å sjekke inn bagasje i Norwegians skranke. De hadde forsøkt å bestille bagasje på internett, men et problem med Norwegians nettsider gjorde at dette ikke var mulig. Klager sjekket inn, betale for bagasjen og ventet ved gate.

Ved ombordstigning fikk klager beskjed om at de ikke fikk gå om bord i flyet, uten at dette ble utdypet nærmere fra flyselskapets ansatte. De ble geleidet ut av flyplassen, og måtte kjøpe hotellovernatting og nye flybilletter til London.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av hotellovernatting, mat og nye flybilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en lavprisbillett, og slike billetter inkluderer ikke bagasje. Det fremgår tydelig av Norwegians nettsider at dette kan bestilles inntil seks timer før avreise eller på flyplassen, men at prisene kan variere. Norwegians ansatte på Oslo lufthavn informerte klager om at prisen for å kjøpe og sjekke inn bagasje på flyplassen, og klager reagerte med sinne. Klager utgjorde etter Norwegians syn en risiko, og det ble til slutt bestemt at de ikke fikk lov til å reise med denne flyvningen.

Norwegian viser til sine generelle vilkår hvor det fremgår at selskapet under visse omstendigheter kan nekte passasjerer ombordstigning, og at nektet ombordstigning som følge av dårlig utvist oppførsel blant passasjerene fritar selskapet fra et eventuelt erstatningsansvar.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

## Nemnda bemerkjer

Spørsmålet om hva som rent faktisk skjedd ved innsjekkingssranken er et bevissspørsmål. Saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring, og saken egner seg ikke for behandling av nemnda.

Saken avvises derfor, jf. forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav c og d.

## Vedtak

Saken avvises.

## Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Anne-Kathrine Sand (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)