

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

076/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tromsø den 24. juni 2013 kl. 17:20 med DY376. Klager sjekket inn og fikk beskjed om at hun kunne levere tvillingvognen ved gaten. Klager gikk så til sikkerhetskontrollen med sine to små barn i vognen. Her fikk hun beskjed om at hun kun fikk passere dersom en representant fra Norwegian fulgte henne.

Norwegian ble kontaktet og det ble besluttet at vognen var for stor til å ta med inn i terminalen og videre for å avleveres ved gate. Det endte opp med at klager mistet flyet. Hun og barna ble booket om til neste avgang, og ankom Tromsø to timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hun ved innsjekk ble fortalt at hun kunne ta med vognen gjennom sikkerhetskontrollen når det viste seg at dette ikke var tillatt.

Klager krever standarderstatning, samt gjeldende satser for kost i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Norwegian viser til rapport fra Quality Manager Security på Gardermoen som viser at det ikke er nødvendig med ledsager fra flyselskapet i slike tilfeller.

Det er mulig vognens størrelse var årsaken til at klager ikke fikk passere sikkerhetskontrollen. Dersom hun hadde fått beskjed om dette kunne klager ha sjekket inn vognen. Men siden vognens størrelse ikke ble oppgitt som årsak til at klager ikke fikk passere, er det sannsynlig at det ikke var vognens størrelse som var problemet i dette tilfellet.

Til tross for at klager ikke hadde krav på ombooking ble hun booket om kostnadsfritt til neste ledige avgang. Dette ble gjort av godvilje for å hjelpe klager i en vanskelig situasjon.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Norwegians representant i innsjekkingssranken sa til klager at hun kunne ta vognen gjennom sikkerhetskontrollen og levere den fra seg ved boarding. Nemnda viser til klagers og Norwegians fremstilling.

Det er på det rene at klager ikke fikk passere sikkerhetskontrollen med barnevognen uten følge av en representant fra Norwegian. Det lyktes ikke klager å få tak i noen som kunne følge henne, noe som førte til at hun mistet flyet.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for at klager ikke kom med flyet. Nemnda viser til e-post av 3. mars 2014 fra sikkerhetstjenesten på Gardermoen der det fremkommer at den reisende ikke trenger følge fra et flyselskap for å kunne passere gjennom sikkerhetskontrollen med barnevogn. Det synes således som Norwegian ikke har gitt noen uriktige opplysninger.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager ble avvist i sikkerhetskontrollen, men det kan tenkes at det har sammenheng med vognens størrelse.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.