

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil på innsjekkingssystemet.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0172/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet feil på innsjekkingssystemet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Tallinn via Oslo den 19. desember 2014 kl. 07:00. Klager fikk ikke sjekket inn online og kontaktet Norwegian. De kunne bekrefte at det var problemer med online innsjekk. Det var da ikke tid å sjekke inn på annen måte, så klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap.

Klager krever refusjon av nye billetter, 395,36 euro.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I klagers brev til Norwegian skriver han at han ikke fikk sjekket inn online. Online innsjekk må gjøres innen 24 timer før avreise, men er ikke tilgjengelig på alle destinasjoner. Dersom klager ikke fikk sjekket inn online burde han ha sørget for å møte på flyplassen innen gitte frister for innsjekk på automat eller i skranke.

Det foreligger ingen rapporter om teknisk feil med Norwegians innsjekkingssystem i denne perioden. Innsjekk innenlands stenger 30 minutter før avgang. Klager må selv ta ansvar for at han ikke rakk fristene for innsjekk.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Om online innsjekking skriver Norwegian på sine hjemmesider bl.a.:

Vi tilbyr passasjerene våre muligheten til å sjekke inn online via vår nettside, gjennom vår reiseassistent (app) eller via vår mobilside.

Du kan sjekke inn online på de fleste av våre europeiske destinasjoner, men du kan ikke bruke tjenesten for reiser til og fra USA.

Det blir således feil når Norwegian tilsynelatende opplyser til klager og nemnda at online innsjekking stenger 24 timer før avgang.

Klager skulle reise fra Bodø. Nemnda legger til grunn at online innsjekking er tilgjengelig på denne destinasjonen. Klagers fly hadde avgang kl. 07.00. Online innsjekking måtte således være gjennomført innen kl. 06.00. Klager anfører at han ikke fikk sjekket in online på grunn av feil på online innsjekkingssystemet. Han har videre anført at han fikk bekreftet feilen på telefon fra Norwegians kundesenter. Norwegian anfører at de ikke har registrert feil på systemet.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager forsøkte online innsjekking etter klokken 6. Da var online innsjekking stengt. Nemnda viser til klagers opplysning om at han ringte til Norwegian i 6 - 7 tiden. Om klager hadde forsøkt online innsjekking før kl. 7 uten å lykkes, burde han møtt frem på flyplassen innen oppsatt innsjekkingstid.

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, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.