

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

137/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise hjem fra København til Bergen den 26. november 2010 kl. 22:10 med DY965.

På vei til Kastrup fikk klager beskjed om at flyet var en halv time forsinket.

Da klager skulle sjekke inn på automaten, virket ikke hans referansenummer.

Han gikk derfor rett til sikkerhetskontrollen, og ble geleidet derfra til gaten av to sikkerhetsvakter.

Ved gaten var det ingen som kunne hjelpe klager om bord, sikkerhetsvaktene geleidet han derfor til ankomsthallen.

Klager ringte en nødtelefon, men fikk ingen hjelp.

Deretter fikk klager en ny melding om at flyet hans var 1 time forsinket. Men klager kom seg ikke gjennom sikkerhetskontrollen siden han ikke fikk sjekket inn.

Klager kontaktet venner som han kunne overnatte hos, på vei til de fikk han nok en melding om at flyet hans var 1 ½ time forsinket.

Dagen etter ringte klager Norwegian og fikk endret billetten til via Oslo samme dag. Han fikk beskjed om å bruke samme reisedokument og referanse nummer. Men ved innsjekk opplevde klager det samme som dagen før, han fikk ikke sjekket inn på automat og han fikk heller ikke passere sikkerhetskontrollen.

Etter dette hadde klager flere uheldige opplevelser på Kastrup, det vises her til klagers brev.

Han måtte til slutt kjøpe ny billett med SAS, og krever denne refundert av Norwegian.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager hevder at hans referansenummer ikke fungerte i innsjekkingsautomaten. Vedlegg fra Norwegian viser at det ikke var rapportert noen feil på innsjekkingsautomatene på Kastrup denne kvelden. Derimot gir automaten et feilsvar når innsjekk har stengt, det er grunn til å tro at det var det som var tilfellet her.

På Kastrup er det ikke mulig å passere sikkerhetskontrollen uten boardingkort. Dersom klager mot formodning fikk lov å gå til gate uten at det befant seg et menneske der, har Norwegian grunn til å tro at gaten enten var stengt eller at klager befant seg ved feil gate.

Norwegian stiller seg undrende til at klager ikke fant en eneste representant på flyplassen, Norwegian har en handling agent som håndterer flere flyselskaper, og som er tilstede på flyplassen helt til siste fly har tatt av.

Dagen etter, etter å ha fått endret sin reservasjon gratis, forsøkte klager på nytt å ta seg gjennom sikkerhetskontrollen uten boardingkort. Klager skulle henvendt seg i innsjekkingssranken dersom innsjekkingsautomaten ikke godtok hans referansenummer.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav, da det var hans egen skyld at han kom for sent til flyet sitt.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet til dels påstand mot påstand om hva som har skjedd/kan ha skjedd. Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at Norwegian/handlingagenten kan lastes for at klager ikke kom med flyet. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.