

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for nektet ombordstigning og refusjon av flybilletten. Anført at billett kjøpt via reisebyrå ikke var gyldig.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00385

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med DY396 fra Oslo til Longyearbyen, med avreise kl. 08.55 den 25. oktober 2019. Klager anfører at han møtte opp til innsjekking innen gjeldende frist, men han ble nektet innsjekking som følge av en feilmelding i systemet. Klager anfører at Norwegians opplysninger til nemnda stemmer med det han opplevde, og at Gotogates opplysninger ikke stemmer.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av billetten som følge av nektet innsjekking.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har anført følgende:

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av billetten. Klager har opplyst om at han ble nektet ombordstigning i Oslo, 45 minutter før avgang. Klager har også fremlagt et bilde som viser en feilmelding som han mener dukket opp i innsjekkingssystemet.

Etter å ha sett gjennom systemene kan Norwegian bekrefte at i henhold til merknadene til Norwegians representant på billettkontoret på Oslo lufthavn var ikke klagers billett tilgjengelig i systemet. Først etter at klager hadde snakket med reisebyrået han hadde kjøpt billetten fra, ble billetten synlig i systemet. Da var imidlertid fristen for innsjekking utløpt, slik at klager ikke kunne komme om bord på flyet.

Bildet som klager har fremlagt, samsvarer med Norwegians avgangskontrollsystem, og feilmeldingen som vises innebærer at det ikke var utstedt noe billettnummer av

reisebyrået som hadde kjøpt billetten for passasjerene. Dette betyr at bestillingen ikke var gyldig før reisebyrået ble kontaktet og byrået hadde fullført bestillingen og utstedt et elektronisk billettnummer.

Når en passasjer bestiller en billett via et reisebyrå, blir en elektronisk billett utstedt, og Norwegians billettkontor og bakkemannskap har ikke mulighet til å få tilgang til eller endre bestillingen. Av denne grunn er den eneste løsningen i slike tilfeller å kontakte reisebyrået, slik klager gjorde, for å be dem om å gjennomføre bestillingen korrekt.

Da passasjerene i dette tilfellet ikke hadde en bekreftet bestilling på den aktuelle flyvningen før han kontaktet reisebyrået, er ikke vilkårene i henhold til forordningens artikkel 3 nummer 2 bokstav a oppfylt. Dermed har ikke klager krav på standarderstatning. Norwegian kan heller ikke imøtekomme kravet om refusjon av billetten.

Gotogate har anført følgende:

Den 15. oktober 2019 kjøpte klager en tur-retur-reise fra Oslo til Longyearbyen via Gotogate.

Gotogate er en formidler av flybilletter og må alltid overholde reglene som fastsettes av flyselskapene. Gotogate kan ikke holdes ansvarlig for gjennomføringen av flyvningen eller avgjørelsene som tas på flyplassen.

I henhold til merknadene i klagers bestilling kontaktet Gotogate Norwegian den 25. oktober for å sjekke statusen på billetten. Representanten for Norwegian bekreftet at billetten var gyldig for reise. Det var ikke nødvendig å utføre noen manuell handling, siden billetten allerede var utstedt og i orden i Amadeus. Flyvningen var bekreftet, og flyselskapet hadde sendt billettnummeret og bestillingsreferansen korrekt. Det vises til fremlagt kopi av PNR-historikken.

Gotogates representanter har vært i kontakt med Norwegian flere ganger for å få klarhet i årsaken til at klager ble nektet ombordstigning den 25. oktober. Norwegian har informert om at klager møtte opp til innsjekking for sent, etter at fristen for innsjekking var utløpt. Det vises til fremlagte kopier av kommunikasjon med Norwegian.

Gotogate informerer i vilkårene sine om at alle reisende er ansvarlige for å kontrollere hvilke innsjekkingstider som gjelder. Flyselskapene forbeholder seg retten til å nekte passasjerer ombordstigning dersom de ankommer flyplassen for sent.

Klager bekreftet å ha lest og godtatt de generelle vilkårene på tidspunktet for bestilling.

EU-forordningen som klager viser til, gjelder kun for flyselskapene og ikke mellomledd som Gotogate.

Gotogates undersøkelser viser at billetten var bekreftet og gyldig før avgang. Billetten var utstedt korrekt i henhold til reglene som var fastsatt av flyselskapet.

Gotogate kan ikke holdes ansvarlig i tilfeller hvor personalet på flyplassen bestemmer seg for å nekte en passasjer ombordstigning. Dersom klager bestrider avgjørelsen som ble tatt på flyplassen, er Gotogate av den oppfatning at kravet bør rettes mot Norwegian. Gotogate avviser klagers krav om full refusjon, siden ingen feil er blitt begått fra Gotogates side.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ble nektet innsjekking på flyvningen DY396 fra Oslo til Longyearbyen. Spørsmålet er om klager ble nektet innsjekking fordi han møtte opp for sent til innsjekking, eller fordi det var en feil med billetten som måtte løses først.

Norwegian har anført at det var en feil med billetten, slik at klager måtte kontakte reisebyrået først, men dette gjorde at fristen for innsjekking utløp i mellomtiden. Gotogate har anført at det ikke var noe feil med billetten og at Norwegian har oppgitt overfor dem at billetten var i orden og at klager møtte opp til innsjekking etter utløpet av fristen.

Basert på fremlagt bilde og opplysninger fra klager og Norwegian, mener nemnda at det er sannsynliggjort at det var et problem med den aktuelle billetten som billettutstederen må bære risikoen for. Nemnda anbefaler derfor at Gotogate refunderer billettutgiftene til klager på 344 euro.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på standarderstatning for nektet ombordstigning, da klager ikke hadde en bekreftet reservasjon hos flyselskapet i henhold til forordningen artikkel 3 nr. 2 bokstav a.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Gotogate refunderer billettutgiftene til klager på 344 euro. For øvrig gis ikke klager medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

