

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som følge av manglende innsjekk i tide.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

302/10F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om refusjon av billetter som følge av manglende innsjekk i tide.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Trondheim 7. juli kl 15:50 med DY2708. Han ankom Rygge Lufthavn over en time før avgang, og det var kun en familie før ham i innsjekkingskøen. Denne familien hadde problemer med å sjekke inn. Til tross for at hjelp ble tilkalt, fikk de det ikke til.

Resultatet ble at klager og flere med han ikke kom med flyet.

Klager krever full refusjon av billettene da han møtte opp i god tid før flyavgang. Han har til nå kun fått refundert flyskatt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

I Norwegians regler og vilkår står følgende:

«Det er svært viktig å være ute i god tid på flyreiser. Hver enkelt reisende er selv ansvarlig for å møte i god tid, og påse at innsjekk gjennomføres innenfor de betingelser som er på reisen. På innenlands reiser skal man være ferdig innsjekket 30 minutter før avgang, og senest oppmøte på utgangen er 20 minutter før ordinær avgangstid. Oppmøte etter dette medfører at alle reiseformaliteter ikke kan ordnes før ordinær avgang, og innsjekk kan bli avvist fordi dette vil forsinke avgangen».

Norwegian har vært i kontakt med stasjonsansvarlig denne dagen og det er ikke registrert teknisk feil ved innsjekk den 7. juli 2010, verken på innsjekkingsautomat eller manuell innsjekking.

Man kan velge å sjekke inn enten på automat eller i skranken hos Norwegians representanter. Denne dagen hadde Norwegian tre og etter hvert fire skranker åpne, og disse skrankene betjente flere avganger. Dersom man som passasjer ser at det begynner å bli knapt med tid,

må man gjøre innsjekkingspersonalet oppmerksom på dette slik at man kan bli prioritert, eller man kan velge å benytte seg av automatene.

Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer som presenterer seg for personalet ved innsjekkingsskranken etter angitt frist for innsjekk.

I henhold til Norwegians regler er det ingen refusjon på lavprisbilletter. Klager har fått refundert flyskatt minus refusjonsgebyr.

Norwegian avslår krav om full refusjon.

Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Norwegian anmoder passasjerene om å møte opp ved innsjekkingen i god tid før avgang, jf Norwegians vilkår pkt 3.1

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekkingsautomater, innsjekking via Internett m.v. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingsskranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hva som var grunnet til at klager ikke rakk innsjekk i tide.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at Norwegian kan lastes for at klager ikke rakk innsjekk i tide. Norwegian hadde således adgang til å nekte klagerne å komme med flyet.

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

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner etter en samlet vurdering å legge klagers opplysninger til grunn, og er av den oppfatning at Norwegian er nærmest til å bære tapet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.