

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter. Klager fikk ikke sjekket inn på flyplassen og måtte kjøpe nye flybilletter.

### Dato

28.06.2019

### Saksnummer

2018-04262

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY762 fra Oslo lufthavn (OSL) til Trondheim (TRD) 5. oktober 2018 kl. 15.40.

Klager ankom flyplassen 40 minutter før avgang, og fikk problemer med innsjekkingsautomatene. Hun gikk videre til Norwegians skranke og ba om hjelp, men der fikk hun beskjed om at det ikke var noe Norwegians personale kunne hjelpe med. Klager har forklart at årsaken til at hun var ved flyplassen i siste liten var at det hadde vært en stor ulykke på E18 denne dagen, men at hun likevel lyktes med å komme til flyplassen i tide.

Klager kjøpte nye flybilletter, og har fremsatt krav om refusjon av kroner 3 000 for disse, samt utgifter til bensin.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder Norwegians flyvning DY762 fra Oslo til Trondheim 5. oktober 2018 kl. 15.40. Norwegian er av den oppfatning at klager ankom flyplassen 40 minutter før avgang. Da hun skulle sjekke inn var det problemer med automatene på flyplassen og i systemet i innsjekkingssskrankene. I Norwegian-skranken kunne de ikke hjelpe klager. Klager mener at hun på grunn av dette ikke rakk å sjekke inn på avgangen i tide, og måtte derfor kjøpe nye billetter til kl. 17.00.

Ved bestilling av billetter hos Norwegian må kunden bekrefte at han/hun har lest og akseptert vilkårene før reise. I henhold til selskapets betingelser må passasjerene sjekke inn senest 30 minutter før avreise på innlandsflyvninger. Det følger vider av Norwegians avtalevilkår at passasjerene må møte på flyplassen i god tid før avreise, da

uforutsette hendelser kan oppstå. Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i god tid, og passasjerer er nærmest til å bære risikoen for avvik fra dette.

Dersom kunden ikke overholder fristene for innsjekking, har Norwegian fraskrevet seg ansvaret for eventuelle tap i sine vilkår punkt 8.3. Andre passasjerer på samme flyvning hadde ikke problemer med å sjekke inn i tide,. Det var 138 andre passasjerer på avgangen. Klager har heller ikke fremlagt dokumentasjon som viser når de ankom flyplassen. Det foreligger ingen rapport denne dagen som kan tyde på driftsforstyrrelser.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerk**

Klager ankom flyplassen sent på grunn av en ulykke på E18. Deretter var det i følge klager problemer med innsjekkingsautomatene.

Nemnda bemerk at Norwegian naturlig nok ikke kan klandres for at det var en ulykke på E18.

Den reisende må selv sørge for å reise i god tid til flyplassen, da man må være forberedt på at uforutsette problemer kan oppstå, som problemer med innsjekking, køer mv.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet selv må bære ansvaret for at hun ikke rakk flyvningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)