

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

14.09.2020

Saksnummer

2019-05107

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Amsterdam til Oslo med Norwegian kl 13.40, og videre på separat billett til Evenes den 21. oktober 2019. Da klager skulle sjekke inn i Amsterdam på DY1257 ble hun og reisefølget nektet å sjekke inn med den begrunnelse at de var for sent ute. Klager stiller seg undrende til dette da de var på flyplassen i god tid før flyet skulle gå.

Klager pådro seg utgifter til nye billetter via Stockholm, pris 924,54 euro. De sov på gulvet ved gaten på flyplassen i Stockholm hele natten.

Klager krever sine utgifter refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Norwegians regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen, kommer det frem at innsjekk for denne avgangen stenger 45 før avgang. Det er viktig å møte på flyplassen i god tid før avgang. Man må selv ta høyde for at det kan være kø ved innsjekk eller i sikkerhetskontrollen. Skulle det være kø eller andre utfordringer ved innsjekk er det passasjerens ansvar å gi beskjed til representantene innen fristen for innsjekk utløper. I dette tilfellet var det ikke rapportert om problemer eller kø ved innsjekkingen.

DY1257 tok av med en forsinkelse på 15 minutter og var ikke påvirket av større forsinkelser. Flyet hadde en kapasitet på 186 personer, og det var 180 personer ombord på flyvningen. Det foreligger heller ingen rapport som kan tyde på driftsforstyrrelser ved innsjekk denne dagen.

Innsjekk stenger automatisk, og kan ikke åpnes igjen av de som sitter i skranken.

Klager møtte opp for sent i henhold til oppgitte frister og kunne ikke benytte sin billett på denne avgangen. I slike situasjoner vil man da stå fritt til å velge om man skal kjøpe en ny billett på Norwegians avganger til tilgjengelig pris, eller kjøpe en billett med et annet transportselskap, men i henhold til Norwegians vilkår, skal selskapet ikke sees ansvarlig for eventuelle tap, eller tap av ikke-refunderbare billetter.

I henhold til det ovenstående kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

I henhold til Norwegian Air Shuttles nettsider må man på flyvninger innen Europa møte ved gate minst 45 minutter før avgang.

Klager anfører at hun og reisefølget møtte opp på flyplassen i god tid før flyet skulle gå. Hun anfører at det fortsatt stod DY1257 til Oslo på tavlen over skranken da de kom frem. Klager har videre fremlagt utskrift av en sms som ble sendt en tredjeperson kl 13.01 om at hun og reisefølget kom for sent til innsjekk. Flyet skulle gå kl 13.40, og SMS er altså sent 39 minutter før avreisetidspunkt.

Norwegian Air Shuttle anfører at klager ble nektet å sjekke inn da hun og reisefølget møtte opp for sent. Videre anfører flyselskapet at flyet tok av med 6 ledige seter ombord. Nemnda kan ikke se hvorfor klager skulle bli nektet å sjekke inn dersom hun møtte i tide og det var ledige seter ombord.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at klager kom for sent til gate, og anbefaler ikke at hun gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)