

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

378/11F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Amsterdam til Oslo den 26. juni 2011 med DY1259 kl. 21:25. De hadde kun håndbagasje og gikk derfor direkte til sikkerhetskontrollen. Her viste klagerne frem mobilene sine med kodefirkant mottatt fra Norwegian på sms, og fikk passere.

Ved gaten ble klagerne nektet ombordstigning da de ikke hadde sjekket inn på forhånd.

Klagerne stiller seg svært undrende til dette, og trodde det sms-bekreftelse fra Norwegian var tilstrekkelig dokumentasjon for innsjekk. De er skuffet over den dårlige kundebehandlingen de fikk av Norwegian i Amsterdam.

Klagerne er klar over at det står på billetten at passasjerer må sjekke inn ved kiosker eller skranker ved reiser til utlandet, men dette praktiseres veldig ulikt, og det er derfor ikke enkelt å forholde seg til dette. Klagerne trodde at sms med kodefirkant fra Norwegian var tilstrekkelig dokumentasjon og innsjekk, da dette har vært godkjent på tidligere flygninger utenlands utenom Norden.

Klagerne måtte overnatte på hotell, og kjøpe nye billetter dagen etter til Oslo.

Klagerne krever erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, samt refusjon av hotell- og flyutgifter.

Norwegian har i det vesentlige anført:

For å kunne fullføre en bestilling på Norwegians nettsider, må man krysse av for å ha lest flyselskapets regler og vilkår. Her står følgende:

«Direkte til Gate er en tjeneste som er tilgjengelig for passasjerer som reiser med håndbagasje på reiser innenfor Norden. Innsjekk er obligatorisk for alle andre flygninger.»

Klager sier hun er klar over disse vilkårene, men at de praktiseres ulik. Norwegian har ikke forskjellig praksis på dette. Utenfor Norden er man nødt til å sjekke inn.

Norwegian beklager at klagerne mottok dårlige service i Amsterdam og vil ta dette problemet opp internt.

Norwegian kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer klart av Norwegians reisebetingelser at det ikke er krav til innsjekk for reisende med kun håndbagasje på reiser innenfor Norden. For øvrige reiser er innsjekking obligatorisk.

Klagerne hadde ikke sjekket inn før de kom til gate, og Norwegian hadde således anledning til å nekte klagerne ombordstigning.

Norwegian opplyser at de har fast praksis på dette. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at så ikke er tilfelle.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.