

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter. Klager mistet flyvningen som følge av problemer med utskrift av bagasjelapper ved innsjekking.

### Dato

20.06.2018

### Saksnummer

2017-02189

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Norwegians flyvning DY360 fra Oslo lufthavn (OSL) til Harstad/Narvik (EVE) 25. juni 2017 kl. 08.55. Klager hadde sjekket inn på internett og ankom Oslo lufthavn før klokken 08.00. Da klager skulle skrive ut bagasjelappene sine, fungerte ikke automaten som den skulle. Reisefølget fikk beskjed om å henvende seg til innsjekkingsskranken. Da klager kom frem til skranken, fikk hun beskjed om å gå til en annen skranke på andre siden av innsjekkingshallen. Da reisefølget kom frem til den andre skranken, kunne Norwegians representant opplyse om at ombordstigning var stengt (litt før kl. 08.30).

Klager ba om at de reisende ble booket om til neste Norwegian-flyvning, men personalet ville ikke hjelpe dem. Hun kjøpte derfor nye billetter med SAS til kroner 2 099 pr. person. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av tre flybilletter til totalt kroner 6 297.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisefølget hadde billetter med Norwegians flyvning DY360 fra Oslo til Evenes 25. juni 2017 kl. 08.55. Innsjekkingssfristen ble ikke overholdt, og klager rakk ikke sin avgang.

Ved reiser med innsjekket bagasje må bagasjen være levert og sjekket inn innen fristen for innsjekking er utløpt. For reiser innenlands er denne fristen en halv time før avgang. Innsjekking for DY360 stengte derfor i dette tilfellet kl. 08.25. Norwegian anmoder i sine vilkår sine passasjerer om å møte opp i god tid da uforutsette ting kan oppstå på flyplassen, for eksempel at innsjekking må gjøres manuelt.

Norwegian forbeholder seg retten til å avvise passasjerer dersom de ikke overholder de frister for innsjekking som er satt av flyselskapet. Klager har ikke dokumentert

når de ankom innsjekking, men sier selv at de var tilstede rundt kl. 08.15. Etter en helhetsvurdering anser Norwegian det som usannsynlig at klager var på flyplassen i god nok tid for å kunne avlevere bagasje.

Selskapet avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har opplyst at de ankom Gardermoen cirka kl. 08.00. Flyvningen til Evenes gikk kl. 08.55.

På grunn av feil ved innsjekkingsautomatene fikk ikke klager skrevet ut bagasjelapper. Klager har opplyst at de først stilte seg i en kø, og fikk deretter beskjed om å stille seg i en annen kø i en annen del av avgangshallen.

Ved reiser med innsjekket bagasje må bagasjen være levert og sjekket inn innen fristen for innsjekking er utløpt. For reiser innenlands er denne fristen en halv time før avgang. Innsjekking stengte derfor i dette tilfellet kl. 08.25.

Den reisende må selv sørge for å møte i god tid på 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 ikke har sannsynliggjort at de hadde beregnet tilstrekkelig med tid på flyplassen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)