

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning, samt refusjon av ubenyttet billett.

### Dato

16.02.2015

### Saksnummer

583/14F

### Tjenesteyter

Air Baltic

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Riga den 31. mai 2014 kl. 10:35 med BT152. Klager sjekket inn halvannen time før avgang og satte seg i Gold Loungen på Gardermoen for å vente, og fulgte med flighten sin på informasjonstavlene.

I lang tid var det ingen informasjon om avgangen på informasjonstavlen, men kl. 10:20 kom det plutselig opp «Gate Closed». Ikke på noe tidspunkt stod det «Go to gate» eller «Boarding», før denne meldingen kom opp.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person, samt refusjon av ubenyttet billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Air Baltic har i det vesentlige anført:

Da passasjerene ikke møtte tidsnok ved gate ble de dessverre nektet ombordstigning. I henhold til gjeldende regler er det passasjerenes eget ansvar å møte opp til gate innen tidspunktet som står oppført på boardingpasset.

På grunnlag av ovennevnte kan Air Baltic dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air Baltics brev.

### Nemnda bemerker:

En passasjer som nektes ombordstigning mot sin vilje, har rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4 jf. artikkel 7. Med nektet ombordstigning menes avvisning av passasjerer på en flygning selv om de har møtt innen de angitte oppmøtefrister, jf. artikkel 2 bokstav j.

Det er på det rene at klager sjekket inn innen Air Baltics frist. Boardingkortet er ikke fremlagt, men nemnda legger til grunn at det inneholdt så vel tidspunkt for flyavgang som tid for boarding.

Om fremmøte ved gate heter det i Air Baltics vilkår:

**6.1.2 You must be present at the boarding gate not later than the time specified by Us or Our Authorized Agents when You check-in. Please keep in mind that boarding gate is subject to change and it is Your responsibility to follow information at the airport. We may cancel the space reserved for You if You fail to arrive at the boarding gate in time.**

Klager møtte ikke frem ved gaten innen angitt frist, og Air Baltic var etter dette berettiget til å avise klager. En står ikke overfor et «nektet ombordstigning» i forordningens forstand, og nektelsen gir ikke grunnlag for standarderstatning.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det i denne saken synes som om informasjon om flygningen og gate kom opp på flyplassens informasjonstavler, men at «bording» ikke kom opp før det ble opplyst «gate closed», grunnet feil fra Air Baltics handlingagent. Etter nemndas vurdering burde klager likevel ha forholdt seg til informasjonen på boardingkortet. Den reisende plikter å sette seg inn i aktuelle fremmøte tider for sin reise. Det forhold at klager møtte for sent ved utgangen, medfører at han selv blir ansvarlig for tapet dette medfører.

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

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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.*