

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

257/13F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Berlin til Rygge den 30. mars 2013 med FR8904 kl. 08:40. Klager fikk sjekket inn og sendt bagasje, men mistet flyet da det tok av en halv time før oppsatt avgangstid.

Klager måtte kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Klager krever refusjon av nye flybilletter, samt erstatning for ødelagt bagasje.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Før man får fullført en bestilling på Ryanairs nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at man må møte opp ved gate minst 30 minutter før avgang, da gaten stenger 20 minutter før avgang. Denne informasjonen står også på boardingkortene. Avgangsgate står oppført på informasjonstavlene på flyplassene.

FR8904 tok av som oppsatt kl. 08:40, og ikke tidligere som klager hevder. Det vises til fremlagt rapport.

Klager hevder hans bagasje ble skadet etter innsjekk på FR8904. Ryanair avviser dette med at bagasjen allerede var skadet ved innsjekk.

Det er passasjerenes ansvar å møte opp tidsnok ved gate. Klager møtte opp ved gate etter at den var stengt, og ble av den grunn nektet ombordstigning.

På grunnlag av ovennevnte kan Ryanair ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Ryanairs vilkår at man må møte opp ved gate minst 30 minutter før avgang da gaten stenger 20 minutter før avgang. Av klagerens billetter fremgår det at gaten stenger 30 minutter før den angitte avgangstid.

Nemnda finner det på bakgrunn av den dokumentasjon Ryanair har fremlagt sannsynlig at flyet tok av i henhold til avtalt tid, og at klagerne ikke møtte frem ved gate innen 20 minutter før avgang. Klagerne må etter dette selv bære ansvaret for at de ikke kom med flyet.

Det er krevet erstatning for ødelagt bagasje. Det er ikke nærmere redegjort for dette. Nemnda har således ikke grunnlag for å kunne ta stilling til dette.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.