

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-00648

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Bergen den 5. desember 2017 kl 17.05 med ankomst kl 19.30 med WF619. Klager ble nektet ombordstigning ved gate med den begrunnelse at han var for sent ute. Klager stiller seg uforstående til denne påstanden.

Flyet ble annonsert 15 minutter forsinket, klager satte seg ved gaten ved siden av sin egen gate, da denne var full, og fulgte med på monitorene. I det ene øyeblikket står det Go to gate, og så er status uten videre skiftet til Gate closed. Klager ble forklart ved gate at han var for sent ute. Da han spurte hvorfor det ikke hadde stått Boarding på monitorene kunne personalet ikke svare på dette. Videre ble klagers bagasje sendt med flyet uten at han selv var ombord. Klager finner dette kritikkverdig og svært alvorlig med tanke på sikkerheten.

Personalet ved innsjekk hos SAS henvendte seg senere til personalet ved gate som kunne opplyse at klager hadde blitt ropt opp over høyttaleranlegget. Dette medfører ikke riktighet, da klager umulig kunne ha unngått å få dette med seg. Widerøe anfører senere skriftlig i sitt avslag til klager at passasjerer på Silent Airports ikke blir ropt opp med mindre det er absolutt nødvendig. Klager undrer seg over disse motstridende forklaringene.

Klager mener Widerøe bør kunne fremlegge dokumentasjon på listen som blir levert mannskapet som viser status for "boarding complete", og at denne vil kunne bekrefte klagers versjon av hendelsesforløpet.

Klager har fått dekket utgifter til ny flybillett, hotell og transport av arbeidsgiver.

Klager krever av Widerøe standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han kost etter statens sats (537 NOK), samt klær/toalettsaker (500 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe viser til sine regler og vilkår som sier følgende:

6.1.3 Du skal være klar for ombordstigning innen den tid som er fastsatt av oss, eller vår autoriserte agent, når du sjekker inn.

6.1.4 Vi kan kansellere din plassbestilling dersom du ikke har møtt fram til ombordstigning i tide.

6.1.5 Vi er ikke ansvarlige overfor deg for tap eller utgifter som skyldes din manglende overholdelse av bestemmelsene i denne artikkel, såfremt vi ikke har optrådt uaktsomt.

Klager anfører selv at han ble informert om at han ble ropt opp ved gate. Det er passasjerenes eget ansvar og møte opp og være i gate til rett tid. Når gaten er stengt og selv om flyet står ute så er det betydelig tidkrevende og mye ekstraarbeid og åpne for en enkelt person. Dette vil føre til at alle Widerøes passasjerer kan risikere sine videre forbindelser og avtaler.

Passasjerlisten viser at det var 71 passasjerer ombord i flyet som har totalt 78 seter.

Bagasjen skulle blitt plukket av når passasjerer ikke fikk vært med, men av og til skjer det dessverre at disse koffertene blir med. Vi kan gå med på å dekke utgifter på toalettartikler, men da ved fremvisning av kvittering. De kontoutskriftene klager har fremlagt er for upresise.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

I henhold til Widerøes nettsider må man på flyvninger innen Europa møte ved gate minst 20 minutter før avgang.

Klager anfører at han satte seg ved gaten som lå ved siden av gaten til sin avgang, og at han hele tiden fulgte med monitorene som gikk fra Go to gate til Gate Closed.

Widerøe anfører at klager ble ropt opp via høyttaleranlegget, men at klager ikke møtte i tide. Videre anfører Widerøe at flyet tok av med 7 ledige seter ombord. Nemnda kan ikke se hvorfor klager skulle bli nektet ombordstigning dersom han 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 han gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at Widerøe refunderer klagers utgifter til toalettartikler mot kvitteringer dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemnda bemerker at det på grunn av sikkerheten er alvorlig at bagasjen ikke ble plukket ut når passasjeren ikke fikk bli med flyet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)