

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03230

Tjenesteytere

Air Baltic

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med BT154 fra Oslo til Riga den 3. oktober 2020 da han ble nektet ombordstigning. Klager anfører at han ikke fikk beskjed om årsaken til nektet ombordstigning.

Klager krever standardkompensasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ifølge flyselskapets logg ble klager nektet ombordstigning fordi han kom for sent til boarding. Planlagt avgangstid var 17.50 (UTC) og boarding ble avsluttet 17.32 (UTC). Klager møtte ikke opp ved gate til angitt tid for boarding og ble derfor registrert som "No show" i systemet. Air Baltic viser til vedlagt logg for boarding.

Reisende må selv sørge for å møte opp ved gate minimum 20 minutter før avgangstid. Dersom passasjerer møter senere enn angitt tid fra flyselskapet, har bakkemannskapet ved gaten adgang til å nekte vedkommende boarding samt råde vedkommende til å kjøpe billett for neste mulig avgang.

I henhold til selskapets reisevilkår, som klager aksepterte ved bestilling, er ikke flyselskapet ansvarlig for tap som følge av at klager ikke rakk annonsert tid for boarding. Air Baltic kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

I henhold til Air Baltics regler stengte gate 20 minutter før denne avgangen mellom Oslo og Riga.

Klager anfører at han ikke vet hvorfor han ble nektet ombordstigning. Air Baltic anfører at klager ikke møtte opp ved gate innen fristen gikk ut, og at han derfor ble off-loadet.

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. Det er passasjerens ansvar å møte opp i god tid før avgang, og man må ta høyde for at det kan være lange køer både i innsjekkings-, pass- og sikkerhetskontroll. EU-forordning 261/2004, som blant annet regulerer passasjerenes rettigheter ved "nektet ombordstigning", kommer ikke til anvendelse i dette tilfellet. Etter forordningens artikkel 2 er "nektet ombordstigning" "avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2", altså innen fristen flyselskapet på forhånd har satt. Klager møtte ikke ved gate innen fristen, og ble dermed ikke "nektet ombordstigning" i forordningens forstand.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)