

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00325

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Oslo til Roma den 25. juni 2016 kl 18.10 med Vuelings flight VY6343. Han møtte i god tid. Ved gaten ble det annonsert at flyet var forsinket og at ny boarding var satt til kl 18.25. Klageren gikk deretter for å spise. Da han møtte ved gate like før kl 18.25, var gaten stengt. Klageren og to andre passasjerer ble nektet ombordstigning.

Klageren stiller seg sterkt kritisk til at flyselskapet kan endre boarding til et tidligere tidspunkt enn først annonsert. Klageren møtte ved gaten innen fristene som var satt og har oppfylt sine plikter. Likevel ble han nektet ombordstigning. Han måtte kjøpe ny billett med et annet flyselskap til dagen etter til 298,30 euro.

Klageren lider av søvnforstyrrelse og er avhengig av en CPAP-maskin for å kunne sove om natten. Uten tilgang til denne maskinen fikk han en svært ubehagelig natt på flyplassen.

Klageren krever standarderstatning for nektet ombordstigning. Videre krever han full refusjon av ubenyttet Vueling billett med 89,99 euro, samt 100 euro i kompensasjon for å måtte tilbringe en natt på Gardermoen.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boarding starter 40 minutter før avgang, og stenger 20 minutter før avgang.

Flyselskapene reserverer seg retten til å kansellere plassen til passasjerer som ikke møter ved gate før den stenger.

Ved forsinkelser er det passasjerens ansvar å følge med på annonseringer over høyttalerne samt informasjonen på tidtavlene. I denne saken stengte boarding kl 18.00, ti minutter før avgang.

Vueling kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

En passasjer anses ikke for å ha blitt nektet ombordstigning mot sin vilje hvis han ikke har møtt til innsjekking i tide, jf artiklene 2 bokstav j) og 3 nr 2 bokstav a). Etter nemndas syn gjelder det samme hvis han har møtt for sent opp ved gate, jf eksempelvis FLYKN-2016-308.

I klagerens boardingkort sto det at gaten stengte 15 minutter før avgang, det vil i dette tilfellet si kl 1755.

Det ser ikke ut til å være omtvistet at klageren møtte opp ved gaten i god tid før denne fristen, og at det her ble annonsert en ny frist for boarding til kl 1825. Det ser heller ikke ut til å være omtvistet at det samtidig ble gitt informasjon om at det ville komme enda en annonsering, og at fristen for boarding etter den andre annonseringen, ble fremskyndet. Det ser endelig ikke ut til å være omtvistet at klageren ikke fikk med seg den andre annonseringen, og at han møtte rett før kl 1825. Gaten var da stengt.

Slik nemnda ser det er det verken grunnlag for standarderstatning eller refusjon i dette tilfellet:

I motsetning til hva som var tilfellet i FLYKN-2014-523, har klageren i denne saken hele tiden fått riktig informasjon. I motsetning til hva som var tilfellet i FLYKN-2014-523 og FLYKN-2014-136, har klageren i denne saken ikke forholdt seg til informasjonen som han fikk. Som påpekt i FLYKN-2014-523, er det ikke uvanlig at tidspunktet for boarding endrer seg etter innsjekking. Etter nemndas syn burde klageren etter den informasjonen han hadde fått, fulgt med på annonseringene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)