

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett fordi klager ikke kom med på flyet.  
Anførsel om at det ikke var noen ansatte til stede i avgangshallen.

### Dato

14.06.2024

### Saksnummer

2023-02302

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med WF31 fra Røros til Oslo den 12. juni 2023 kl. 07:05. Klager ankom terminalen kl. 06:41 og hadde sjekket inn på forhånd med kun håndbagasje.

Klager viser til Widerøe sine nettsider hvor fristen for oppmøte ved gate på kortbanenettet er 15 minutter og andre lufthavner 20 minutter, så klager var i avgangshallen i tide. Ved ankomst var det ingen ansatte til stede i avgangshallen, innsjekking eller i sikkerhetskontrollen og det var et stoppskilt ved inngangen til gaten. I ventetiden kom det ingen informasjon på tavlen, verken om boarding eller boarding closed så klager antok at flyet var forsinket. Da klokken var 07:05 tok hun kontakt med en ansatt for å høre om flyet var forsinket. Den ansatte kunne opplyse at flyet var reist og at de hadde registrert at det manglet en passasjer. Klager anfører at hun ikke hørte noen opprop og at det heller ikke ble gjort noen forsøk på å se etter den manglende passasjeren. Flyet lettet før planlagt avgangstid.

Klager måtte bestille ny billett samme dag og ny avgang var kl. 18:55. Billetten kostet kr. 1488.

Klager krever refusjon av den nye billetten til kr. 1488 da hun ikke kan se at hun hadde noe ansvar for at hun ikke kom med flyet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe anfører at klager er alltid ansvarlig for å møte i god tid og overholde selskapets tidsfrister.

For innsjekk på kortbaner var fristen senest 20 minutter før avgang, med oppmøte i gate senest 15 minutter før avgang. Personellet som sjekker inn og personell i

sikkerhetskontrollen forlater derfor innsjekk når fristen utløper, for å gjøre en rekke andre jobber, deriblant å møte flyet når det ankommer (innvink av fly, åpning av dør, lasting og lossing av bagasje) + sikkerhetskontroll står vakt - samt at de er ansvarlig for ombordstigning (boarding, lastepapiret etc).

Widerøe har etter sommeren endret denne regelen til 30 minutter for alle kortbaner. Dersom klager kommer etter fristen for innsjekk stenger, vil det ikke være mulig å få sjekket inn. Det vises til vilkår, artikkel 6: Innsjekking og ombordstigning, 6.1 Tidsfrister for innsjekking.

Widerøe viser også til et svar fra personellet fra Røros Flyservice som var til stede på den aktuelle flyvningen. Her fremgår det at den ansatte som stod i innsjekksranken forlot posten sin kl. 06:45 for å gå til avgangshallen for å foreta boarding. Det skal også ha vært en kontrollør på plass i sikkerhetskontrollen helt frem til boarding var fullført. Siden det var et innsjekket navn igjen på listen ble det som alltid sjekket om det fysisk var noen igjen i avgangshallen eller på toalettene. Denne dagen ble det ikke gjort noen opprop. Alle passasjerene i avgangshallen sto imidlertid i kø for boarding, og det var med dette ingen grunn til å tro at passasjerer faktisk var til stede på flyplassen.

Det forklares at kontrolløren har observert flere personer som satt i innsjekksområdet under og etter boarding, dette er helt vanlig at folk gjerne sitter der og venter på for eksempel skyss.

Widerøe kan ikke imøtekomme klager krav om refusjon av billetten.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 og assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9». I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Basert på sakens opplysninger og partenes forklaringer finner ikke nemndas flertall - bransjerepresentanten og nemndas leder - det sannsynliggjort at det har skjedd noen feil fra flyselskapets side som gjorde at klager ikke fikk møtt opp tidsnok ved gate. I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet er det passasjerer som har ansvaret for å sørge for oppmøte ved gaten til korrekt tid. Flyselskapet kan iverksette ekstra tiltak som opprop av manglende passasjerer, men dette er ikke et krav som medfører erstatningsansvar ved manglende etterfølgelse. Det var ifølge sakens dokumentasjon kun én innsjekket passasjer (klager) som ikke møtte opp ved gaten på den aktuelle flyvningen, noe som tillegges vekt i flertallets konklusjon.

Flertallet kan basert på dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av ny flybillett, verken etter EU-forordning 261/2004 eller på annet rettslig grunnlag.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - finner det slik saken er dokumentert, overveiende sannsynlig at klager faktisk møtte ved gate til rett tid og at klager ikke var forsinket. Mindretallet viser til at klager har opplyst at hun ankom kl. 06:41 og fant et STOP-skilt ved gate og ingen i innsjekkingsskranken. Dette er forenlig med forklaringen fra den ansatte i Widerøe, som har opplyst at vedkommende stod i innsjekkskranken, men forlot skranken for å hente noe utstyr på backoffice etter å ha sjekket inn siste passasjer i køen (antakelig skjedde dette like før 06:45 ettersom den ansatte forlot innsjekk ~06:45). Den ansatte anslår at vedkommende forlot posten sin etter siste frist kl. 06:45 for å foreta boarding.

Den fremlagte dokumentasjon støtter etter mindretallets syn klagers fremstilling. Den ansatte kan ha vært ute av syne da klager ankom fordi den ansatte var på backoffice for å hente utstyr. At klager fant gaten stengt stemmer også med at den samme personen som skulle åpne gaten på denne tiden var i backoffice for å hente utstyr. Ifølge den ansatte ble gaten åpnet etter 06:45, som altså er kun 5 minutter før den skal stenges igjen.

WF har ikke opplyst når boarding faktisk ble stengt denne dagen, men dokumentasjonen viser at flyet forlot gate 06:56

Den mest sannsynlige årsaken til at klager ikke kom seg på flyet var etter mindretallets syn en kombinasjon av manglende informasjon om at gate åpnet/stengte, manglende opprop av savnet passasjer og at gate var åpen i et meget kort tidsrom, ikke at klager kom for sent.

Vedtaket er avsagt med dissens slik det fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)