

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

29.06.2022

Saksnummer

2022-00812

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Ryanair fra Oslo til Berlin med FR1502 og fra Vilnius til Berlin (FR1571) for reise den 7. april 2022. Pris kroner 414,40 for Oslo - Vilnius, og euro 17,25 for Vilnius - Berlin.

Da klager ankom Gardermoen ble hun avvist da hun ikke hadde sjekket inn elektronisk minst to timer før avreise. Klager er vant med å skrive ut boardingkort på flyplassen og var ikke klar over denne regelen. Da klager ba om hjelp fikk hun beskjed om at innsjekk hadde stengt for få minutter siden, men at hun likevel kunne gå rett til gate for å bli med flyet. Da klager møtte ved gate ble hun igjen avvist, da hun ikke hadde boardingpass. Hendelsen var gate var ubehagelig for klager, da hun ble behandlet svært dårlig av de ansatte. Klager ble tatt til side så de andre passasjerene kunne gå ombord, etter dette ble hun fullstendig ignorert av de ansatte.

I ettertid har klager funnet informasjon på Ryanairs nettside om at dersom man ikke har sjekket inn på forhånd, kan man betale et gebyr på flyplassen for å få være med flyvningen. Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om dette ved innsjekk, men istedet ble sent videre til gate uten noen reisedokumentasjon.

Klager krever full refusjon for begge flybillettene, til sammen kroner 653,4.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Ryanairs regler og vilkår må passasjerer sjekke inn elektronisk (online) minst to timer før flyavgang. Videre kommer det frem at innsjekk og bagdrop stenger nøyaktig 40 minutter før avgang, og at gaten stenger 20 minutter før avgang. Disse strenge tiltakene er nødvendige for å sikre at Ryanairs flyvningene skal gå i henhold til oppsatte avgangstider (slot-tider), og for å unngå forsinkelser. Slot-tidene er kontrollert av europeisk flykontroll og av luftfartsmyndigheter og må overholdes.

Dersom man ikke har sjekket inn på forhånd, og det fremdeles er nok tid før innsjekk stenger, kan man betale et gebyr for å få sjekke inn på flyplassen.

Begge flyvningene opererte som normalt.

Det er passasjerens eget ansvar å sjekke inn i henhold til gjeldende regler, og å møte ved gate med korrekte reisedokumenter.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Ryanairs nettsider må man være ferdig innsjekket minst 40 minutter før avgang. Videre kommer det frem at man må sjekke inn online minst to timer før avgang, men at man også kan sjekke inn på flyplassen mot gebyr. Dette forutsetter at innsjekkingen fortsatt er åpen.

Klager anfører selv at innsjekkingen var stengt da hun ankom Gardermoen. Nemnda finner det derfor mest sannsynlig at klager var for sent ute og derfor ikke rakk å sjekke inn på flyplassen mot et gebyr.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å bli avvist slik som i dette tilfellet, imidlertid er reglene som nevnt over. Flyselskapet kan avvise passasjerer som sjekker inn eller ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes. Nemnda vil også minne om at alle passasjerer er ansvarlige for å sette seg inn i flyselskapets vilkår for innsjekking.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)