

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av merkostnader som følge av at klager ikke kom med flyet etter brannevakuering på flyplassen.

Dato

20.11.2010

Saksnummer

70/10F

Tjenesteyter

Widerøe's flyveselskap AS

Krav om dekning av merkostnader som følge av at klager ikke kom med flyet etter brannevakuering på flyplassen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle søndag den 20. desember 2009 fly fra Newcastle til Stavanger med WF385. Klager møtte opp på flyplassen ca to timer før avgang. Fem minutter etter at gaten til flyet var åpnet, gikk brannalarmen på flyplassen. Alle i bygningen forlot bygningen gjennom nødutgangen, til et oppstillingsområde bak terminalen og ventet der til de fikk gå inn igjen. Klager måtte gå gjennom sikkerhetskontrollen en gang til og det var bare fem minutter til flyet hans skulle gå, og han var bakerst i sikkerhetskontrollen.

En person ropte opp alle som skulle med Eastern til Paris, og de ble prioritert i en annen kø slik at de skulle nå flyet sitt. Klager ventet tålmodig på at noen fra Widerøe ville komme og rope ham opp også, men det skjedde ikke, og klager rakk ikke flyet. Neste avgang til Stavanger var neste morgen, og klager skaffet seg ny billett og hotellovernatting. Klager mener at dette var en sak han ikke kunne ha forhindret og ber om dekning av merkostnadene sine.

Widerøe har avslått klagers krav.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe beklager hendelsen. Widerøe har fått tilbakemelding fra agenten i Newcastle om at det ble foretatt flere opprop etter klager samt at gatepersonalet lette etter ham i 10 minutter. Det var kun klager som manglet på denne avgangen

Widerøe's agent strakk seg i dette tilfellet veldig langt for å få tak i klager. Widerøe avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Det er i utgangspunktet passasjerens ansvar å møte opp ved utgangen innen angitt tid. I dette tilfellet oppstod det imidlertid en ekstraordinær situasjon ved at flyplassen måtte evakueres. I et slikt tilfelle må man kunne forvente at flyselskapet/deres agent/flyplassens personale gjør det som er mulig for å få de reisende med oppsatte flygninger ved å prioritere køene m.v.

Det var kun klager som ikke kom med flyet. Widerøe har opplyst at deres agent gjorde anstrengelser på å få tak i klager ved å rope ham opp m.v. Av en eller annen grunn lyktes de ikke med å finne frem til klager. Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke har sannsynliggjort at Widerøe eller deres agent kant lastes i sakens anledning og er av den oppfatning at klager selv må bære utgiftene forbundet med at han ikke rakk flyet.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.