

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Forsinkelse/anført nektet ombordstigning. Anført feilinformasjon fra personale i Oslo.

Dato

26.08.2024

Saksnummer

2023-03044

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Madrid via Barcelona 12. april 2023 med Vueling.

Klager hadde følgende reiserute:

12. april 2023 VY8539 OSL – BCN, kl. 16:10 – 19:35

12. april 2023 VY1008 BCN – MAD, kl. 20:30 – 21:55

Ved innsjekk i Oslo, fikk klager beskjed om at hun måtte gå gjennom innsjekk på nytt i Barcelona. Da klager spurte om hvorfor, fikk klager til svar fra assistenten at de ikke kunne utstede boarding pass for Barcelona – Madrid.

Klagers flyvning fra Oslo til Madrid landet med en kort forsinkelse (5 eller 6 minutter), hvilket medførte at klager kun hadde 40 minutter på seg før boarding av flyvningen til Madrid. Klager løp hele veien gjennom flyplassen El Prat. Da klager ankom gate, fikk klager beskjed om at de hadde stengt.

Klager anfører at hun etter dette måtte stå overfor dårlig behandling fra kundebehandlere ved ulike Vuelingskranker som hun oppsøkte for svar. De nektet å betale for hotellovernatting eller en ny billett fordi klager ville ha rukket videreforbindelsen dersom hun ikke hadde gått gjennom innsjekk på nytt i Barcelona. Da klager insisterte på at hun hadde gått gjennom innsjekk på nytt etter instruksjoner fra personalet i Oslo, innrømmet Vueling at det hadde blitt gjort en feil, men endret ikke på avgjørelsen sin. Klager tilbrakte natten i Barcelona, ingen lyttet til henne eller forsøkte å besvare spørsmålene hennes. Oppå det hele forsvant klagers bagasje og klager måtte kjøpe nye flybilletter til Madrid hvor hun endelig ankom neste dag.

Klager krever standarderstatning for nektet ombordstigning, samt refusjon av utgifter som følge av manglende assistanse fra flyselskapet. Klager informerer om at krav knyttet til bagasje er oppgjort.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I respons til kravet knyttet bookingen EGRT6T:

I relasjon til hendelsen overfor, informerer vi om at med flypunktlighet som en av våre prioriteringer, må vi være veldig strenge vedrørende boardingtider. Av denne grunn informerer vi alle våre passasjerer på flyplassen, i bookingbekreftelsen, og i våre vilkår og betingelser om transport, at boarding åpner 40 minutter før flyavgang, og stenger presis 20 minutter før planlagt avgangstid for flyvningen.

Passasjerer sjekket inn klokken 20:00, og flyvningen hadde avgangstid 20:30. Fjerner man 20 minutter fra å stenge døren, er det 10 minutter igjen til å nå flyvningen. Når flyvningen er stengt, er det ikke mulig å gjenåpne den på grunn av operasjonelle årsaker, samt sikkerhetsårsaker.

I lys av det ovenstående og å ha handlet i tråd med EU-forordning 261/2004, kan vi ikke imøtekomme klagers krav. Vi vedlegger dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Det anses ubestridt at klager ikke møtte tidsnok ved gate i Barcelona.

Klager hadde gjennomgående billetter fra Oslo til Madrid via Barcelona. Som følge av mistet videreforbindelse kom klager frem til Madrid dagen etter. Klager anfører at hun ikke rakk oppsatt videreforbindelse på grunn av feilinformasjon fra personalet ved innsjekk i Oslo som fortalte at de ikke kunne utstede boardingkort for strekningen Barcelona – Madrid, slik at klager måtte gå gjennom innsjekk på nytt i Barcelona. Vueling har ikke kommentert klagers anførsler vedrørende informasjonen fra personalet i Oslo, og nemnda legger følgelig klagers anførsler til grunn.

På bakgrunn av de foreliggende opplysningene mener nemnda at informasjonen om at klager måtte sjekke inn på nytt i Barcelona er årsaken til at klager ikke rakk oppsatt videreforbindelse til Madrid. Nemnda mener klager har forklart og godtgjort at de gjorde alt de kunne for å rekke videreforbindelsen til Barcelona, og at klager ikke kan bebreides for at de ikke rakk sin oppsatte videreforbindelse. Det er ikke nektet ombordstigning, forsinkelse eller kansellering som er grunnen til at klager ikke rakk sin videreforbindelse, og klager har ikke krav på standardkompensasjon etter EU-forordningen.

Nemnda mener at klager ikke rakk sin videreforbindelse som følge av den informasjonen hun fikk i Oslo, som enten var feil eller upresis, eller som klager har misforstått. Selskapet har ikke kommentert denne informasjonen i sitt tilsvarende svar. Nemnda mener at selskapet er ansvarlig for klagers tilleggsutgifter til egen omruting etter alminnelig

uaktsomhetsansvar. Klager kjøpte selv nye billetter fra Barcelona til Madrid som kostet 59 euro. Nemnda anbefaler at Vueling dekker klagers utgifter til nye billetter med 59 euro.

Klager har informert om at hun ikke har tatt vare på kvitteringer til innkjøp av mat og drikke/personlige gjenstander på flyplassen. Nemnda har derfor ikke tilstrekkelig dokumentasjon til å ta stilling til eventuelle krav tilknyttet dette. Nemnda bemerker at selskapet vil være ansvarlig for rimelige utgifter til mat og drikke dersom slike dokumenteres.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Vueling dekker klagers utgifter til nye flybilletter med 59 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)