

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrautgifter som følge av manglende opplysning om hvilken terminal som ble benyttet.

Dato

22.06.2022

Saksnummer

2022-00694

Tjenesteytere

Flyr

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med Flyr fra Barcelona til Stavanger via Oslo den 7. april 2022. Klager hadde ikke opplysninger om hvilken terminal de skulle fly fra, og sjekket nettsiden til Barcelona flyplass. Der fantes ingen informasjon om deres flight, og de valgte å dra til terminal 1. Der fikk de beskjed om å dra til terminal 2, men ankom da for sent til å kunne sjekke inn.

De kontaktet Flyr som bestilte nye billetter for reise dagen etter.

Klager krever dekket utgifter på hotell, nye flybilletter, samt bussbilletter til flyplassen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er riktig at App-boardingkortet vist i klagen ikke inneholder terminalnummer eller gate. Dette er en informasjon ofte gitt av flyselskaper, men ikke obligatorisk informasjon. Videre står det i klagen at nettsiden til Barcelona flyplass ikke hadde noen informasjon om Flyr. I skrivende stund viser et raskt søk på Barcelona Airport-siden tydelig at Flyr opererer fra terminal 2. I tillegg står det tydelig på Flyrs egen nettside at vi flyr fra terminal 2 og et raskt google-søk viser de to øverste resultatene som indikerer terminal 2. Det vises til vedlegg.

Vi har ikke registrert at klager har kontaktet oss verken via telefon eller chat for å få hjelp. Flyr har ikke en logg for når gjestene ankommer ved innsjekking, men vi har en streng innsjekkingsfrist på 45 minutter før avgang, som vår handling agent i Barcelona følger. Vi anbefaler alle passasjerer å møte opp i god tid før denne fristen på 45 minutter. I følge google maps er det omtrent 8 minutter mellom terminal 1 og terminal 2 med bil, så det burde være nok tid til å sjekke inn når feilen ble oppdaget på terminal 1 hvis nok tid var planlagt. Til orientering var det kun disse to passasjerene som ikke møtte opp i tide til flyvningen.

Flyr ser heller ikke på denne saken som en nektet ombordstigningssak med hensyn til EU 261/2004. Med referanse til artikkel 3.2 a) i EU261/2004 ankom ikke gjestene ved innsjekking innen fristen gitt dem av flyselskapet, og faller derfor ikke inn under forordningen. Flyr beklager at passasjerene ikke kom frem i tide, men vi kan ikke ta imot gjester eller bagasje etter den gitte innsjekkingsfristen. Flyet forlot Barcelona i tide, se vedlegg. Flyr står ved avgjørelsen fra vår kundeserviceavdeling og vil ikke endre vårt syn i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av ekstra utgifter som følge av at han og reisefølget ikke fant frem til riktig avgangsterminal, og derfor ikke rakk flyet.

Generelt gir flyselskaper som regel opplysninger om hvilken terminal flighten går fra, men det er ikke obligatorisk informasjon, og det kan i enkelte tilfeller bli endringer i siste liten. Passasjerene må derfor selv sørge for å sikre seg informasjon om riktig terminal, eller eventuelt sørge for å være ute i så god tid at det er mulig å dra fra en terminal til en annen. Klager i denne saken hadde ikke informasjon om riktig terminal, og valgte å møte opp på terminal 1, mens flyet gikk fra terminal 2. Da var tiden ikke tilstrekkelig til å dra til terminal 2 og rekke flyet.

På denne bakgrunn mener nemnda at hovedårsaken til at klager ikke rakk flyet var at han hadde beregnet for liten tid. Nemnda er av den oppfatning at klager med reisefølge selv må bære ansvaret for at de ikke kom til gaten i tide, og de har da ikke krav på at Flyr helt eller delvis dekker ekstra kostnadene som påløp da de måtte reise med en senere flyvning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)