

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2019-04506

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Bergen til Riga den 7. september 2019 kl 15.35 med flight W6 2582, og returnere den 10. september. Vel ombord på W6 2582 ble passasjerene bedt om å forlate flyet grunnet teknisk feil, og at teknikere fra Oslo måtte tilkalles. Klager forlot flyet og satte seg ved den samme gaten hvor de nettopp hadde foretatt ombordstigning, klokken var da omtrent 16.10.

Klager sjekket hele tiden monitoren ved gaten, men denne viste en helt annen flight. Klager mottok heller ingen informasjon via epost eller sms. Klokken 17.25 gikk han derfor til Wizz Airs informasjonsskranke hvor han ble fortalt at flyet var tatt av. Klager stiller seg kritisk til at de ikke mottok ny informasjon via epost eller sms. Det er videre svært vanskelig å få med seg meldinger over høyttaleranlegget dersom han ble ropt opp.

Klager måtte avlyse reisen til Riga. Han tapte en natts forhåndsbetalt hotell i Riga.

Klager krever refusjon av flybillettene kroner 1 359, refusjon av en natt på hotell kroner 730,62, refusjon av utgifter til parkering kroner 360, og til transport (drivstoff og bompenger) t/r flyplassen kroner 200.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 2582 ble forsinket en time og 28 minutter. Klager med følge ble ropt opp over høyttaleranlegget uten å ankomme gate før den stengte. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen var under tre timer.

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billetter eller andre utgifter.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker

Klager med følge ble bedt om å forlate flyet i påvente av ny informasjon om avgangstid. Klager satte seg ved den samme gaten hvor de kort tid før hadde foretatt ombordstigning, og han fulgte hele tiden med på monitoren ved gaten som viste en helt annen flight enn W6 2582.

Wizz Air anfører at klager ble ropt opp via høyttaleranlegget. Klager anfører at han ikke hørte noen beskjed over høyttaleranlegget.

Ved uregelmessigheter er det passasjerens ansvar å følge med på informasjonstavlene på flyplassen som viser avgangstider. At klager satte seg ved feil gate og kun fulgte med på denne ene monitoren ved gaten kan ikke flyselskapet lastes for.

I henhold til dokumentasjon fra Wizz Air tok W6 2582 av omtrent halvannen time etter ruteplanen, uten at klager hadde møtt opp til denne.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å miste flyet som i dette tilfellet, men det er passasjerens eget ansvar å ankomme gate i tide.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)