

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

691/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Amsterdam og retur 22. - 25. november 2012. Avgang fra Bergen var kl. 17:15. Da klager møtte opp ved gate ble han nektet ombordstigning.

I henhold til KLMs nettside stenger gatene 10 minutter før avgang, klager understreker at han og hans reisefølge var ved gate mer enn 10 minutter før avgang.

Klager gikk glipp av weekend i Nederland med forhåndsbestilt leilighet.

Klager krever kompensasjon fra KLM for nektet ombordstigning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KLMs handlingagent i Bergen bekrefter at gate stengte kl. 17:05, 10 minutter før avgang. Klager møtte ikke opp innen kl. 17:05 og ble derfor dessverre nektet ombordstigning.

Det er svært viktig å møte i god tid til innsjekk og ved gate. Man må selv beregne tiden det tar å gå gjennom sikkerhets- og passkontroll.

KLM har refundert skatter og avgifter på klagers billett, men kan ikke imøtekomme krav om full refusjon da klager hadde en ikke-refunderbar billett.

Nemnda bemerker:

Nemnda er enstemmig av den oppfatning at klager ikke kan gis medhold, men har i begrunnelsen delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det følger av informasjon på KLMs hjemmeside at utgangen (gaten) normalt stenger 10 minutter før avgang. Etter flertallets vurdering innebærer dette at passasjerene må være forberedt

på at gaten stenger på dette tidspunkt, og at passasjerene således må ha passert gaten innen denne fristen.

KLM har i dette tilfellet anført at utgangen stengte kl. 17:05, dvs. 10 minutter før avgang. Det fremkommer av informasjon fra Avinor at status for flyet var «Avreist 17:07». Med «avreist» menes at flyet forlater parkeringsplassen ved utgangen.

Selv om det i dette tilfellet kun er to minutter mellom anført stenging av utgangen og avreise, finner flertallet det sannsynlig at det forholder seg slik. Flertallet bemerker i denne forbindelse at dersom øvrige passasjerer har møtt frem i god tid, kan flyets besetning forberede avgang slik at flyet kan sette seg i bevegelse meget kort tid etter at utgangen stengte.

Flertallet finner det etter dette mest sannsynlig at klager møtte frem for sent.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er enig i at klager møtte frem for sent. Mindretallet påpeker at det fremgår at boardingkortet at boarding er kl. 16:45. Dette innebærer at passasjerene må møte opp ved utgangen på dette tidspunkt for å være sikret å passere utgangen før denne stenger.

En samlet nemnd finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly 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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.