

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00787

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans tre år gamle datter skulle reise fra Trondheim til Leknes via Bodø den 9. juli 2016 kl 09.00. Da klager ankom Bodø måtte de vente i tre timer på neste fly, de tok seg derfor en luftetur.

Da de kom inn igjen gikk de mot gate. Det tar litt tid å gå gjennom sikkerhetskontrollen med små barn. Da klager og datteren ankom gate 10 minutter før avgang, var den stengt med begrunnelse av at flyet hadde gått før oppsatt tid. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Widerøe Ground Handling som sier at WF812 gikk seks minutter før planlagt avgangstid.

Dette var siste fly til Leknes denne lørdagen. Klager stod uten bagasje med en tre-åring og kunne derfor ikke ta inn på hotell. De fikk heldigvis plass på hurtigruten, som medførte en forsinket ankomst på fire timer.

Klager stiller seg kritisk til at hans bagasje ble sendt med flyet uten at de selv var ombord, og mener dette er en sikkerhetssvikt hos flyselskapet.

Klager krever refusjon av flybillettene, kroner 6 455, hurtigrutebilletter, kroner 500, samt mat på hurtigruten, kroner 300.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er flere prosedyrer pilotene skal gjennomføre etter at de får utlevert tall for utregning av vekt og balanse på flyet. Det kan variere hvor lang tid dette tar, og er også årsaken til at noen fly tar av noen minutter før avgang.

Passasjerene har selv ansvar for å møte på flyplassen i god tid til å kunne møte kø i sikkerhetskontrollen før oppmøte ved gate. På kortbanenettet i Norge er siste frist for oppmøte 15 minutter før avgang.

Widerøe beklager at klager ikke fikk sin bagasje utlevert i Bodø, flyselskapet vil ta dette videre internt.

Klagers utgifter er ikke noe som ligger under flyselskapenes ansvar, klager bes henvende seg til sitt forsikringsselskap.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Det ser ikke ut til å være omtvistet at siste frist for oppmøte på kortbanenettet i Norge, er 15 minutter før avgang. Dette fremgår også av hjemmesidene til Widerøe.

Det ser heller ikke ut til å være omtvistet at klageren og datteren møtte opp etter denne fristen. Han har opplyst at de møtte opp 10 minutter før avgang.

Flyselskapet ser heller ikke ut til å ha hatt andre grunner for å avvise klageren og datteren. Det er ikke holdepunkter for at flyet var fullt. Klagerens og datterens bagasje var sjekket inn.

Etter nemndas syn kunne Widerøe avvise klageren og datteren:

Hensynet til flyavviklingen tilsier at fristene for oppmøte må overholdes. Nemnda anbefaler derfor ikke at klageren gis medhold.

Nemnda bemerker avslutningsvis at flyselskapet skulle tatt klagerens og datterens innsjekkede bagasje ut av flyet da de ikke møtte i tide. Dette ville ført til en forsinkelse. At klageren og datteren kunne rukket flyet ved å ha forårsaket en slik forsinkelse, tilsier ikke et annet resultat.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)