

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00845

Tjenesteytere

TAP Air Portugal

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Banjul til Oslo via Lisboa den 17. januar 2020. Klager anfører at flyet fra Lisboa var overbooket og lettet 30 minutter tidligere enn planlagt. I henhold til opprinnelig reisedokument skulle flyvningen hatt avgang kl. 12.50.

De fulgte med på skjermen i kafeteriaområdet hele tiden. Kl. 11:56 sto det "gate will be set at 11.55". De gikk for å kjøpe kaffe på Starbucks 25 meter unna skjermen. Da de var tilbake etter 10 minutter (ca kl. 12:10) og sto det plutselig "gate closed".

Klager måtte kjøpe nye flybilletter med Air France og krever disse refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til reisebyrået Bravofly og flyselskapet TAP Air Portugal.

Bravofly har ikke fremmet tilsvarende svar til Transportklagenemnda.

TAP Air Portugal har anført følgende:

TP764 hadde planlagt avgangstid kl. 12:50 og i henhold til TAP Air Portugal sine prosedyrer, forventes gaten å stenge STD - 21 min. I henhold til deres systemer stengte gaten i henhold til dette; kl. 12.29.

Passasjerer må være tilstede ved gaten i henhold til tiden spesifisert i boardingkortet. Ifølge TAP Air Portugal sine systemer boardet ikke passasjerene TP764 den 17. januar, og de ble med dette kansellert. Refusjon av ubenyttet strekning kan forespørres gjennom reisebyrået hvor billettene ble kjøpt og utstedt.

Nemnda bemerkjer

Opprinnelig avgangstid var kl. 12.50. Klager har anført at det kl. 11.56 sto "gate will be set at 11.55" på skjermen med oversikt over avganger. Da de kom tilbake fra å ha kjøpt kaffe, ca kl. 12.10, sto det plutselig "gate closed". TAP Air Portugal har anført at gaten i henhold til deres systemer stengte kl. 12.29, og at passasjerene må være tilstede ved gaten i henhold til tidene oppgitt på boardingkortet. Klager anfører til dette at de så på skjermen i flere timer før avgang, og at det plutselig sto "gate closed".

I denne saken foreligger det ord mot ord. Nemnda mener spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under behandlingen og som med dette ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d).

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Sak avvises. Bevisspørsmål kan vanskelig klarlegges/sak egner seg ikke.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)