

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2019-00627

### Tjenesteytere

Widerøe

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Aberdeen til Stavanger den 2. november 2018 kl 08.30 med ankomst kl 10.45 med WF361. Klager sjekket inn uten problemer og tok en kaffe før han gikk til gate. Her fikk han beskjed om å sette seg ned og vente da hans flight ikke var klar enda. Etter en halv time tok klager nok en gang kontakt med gate, han fikk da beskjed om at han hadde mistet sin avgang da flyet hadde tatt av.

Klager stiller seg helt uforstående til dette da han hele tiden satt rett ved gaten. Tre avganger var satt opp til å gå fra samme gate, SAS til Oslo, KLM til Amsterdam og Widerøe til Stavanger. Klager hørte ikke på noe tidspunkt at han ble ropt opp over høyttaleranlegget, og informasjonen på tavlene var svært forvirrende.

Klager hadde separat billett videre påfølgende dag til Hannover via Amsterdam kl 11.55 med ankomst kl 16.45 med KLM som han mistet som følge av denne hendelsen. Videre gikk han glipp av sin avtale i Norge samt forhåndsbetalt hotell i Norge.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han erstatning for tapt fly påfølgende dag med KLM.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alle passasjerer må møte ved gate minst 20 minutter før avgang. Dersom en innsjekket passasjer ikke møter ved gate etter at ombordstigningen er gjennomført vil han bli ropt opp over høyttaleranlegget dersom det er tid for dette.

I denne saken har Widerøe mottatt følgende rapport fra sin handling agent i Aberdeen:

Klager møtte opp ved gate mens det ble gjennomførte ombordstigning på en annen avgang. Klager fikk beskjed om å vente til hans avgang var klar for ombordstigning. Da ombordstigning for WF361 var gjennomført var han ikke møtt opp. Klager ble ropt over høyttaleranlegget to ganger uten at han møtte opp. Status "boarding" stod oppført på skjermen ved gate og på informasjonstavlen hele tiden mens ombordstigningen ble gjennomført. Kort tid etter at flyet hadde tatt av kom klager til gate.

Klager ankom ikke gate før den stengte, Widerøe kan av den grunn ikke imøtekomme hans krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til Widerøes nettsider må man på flyvninger innen Europa møte ved gate minst 20 minutter før avgang.

Klager anfører at han satte seg like ved gaten til sin avgang, og at det ikke ble informert om ombordstigning på verken informasjonstavlen eller over høyttaleranlegget.

Widerøe anfører at klager ble ropt opp over høyttaleranlegget to ganger uten at han møtte opp, og videre at status "boarding" stod oppført på skjermen ved gate og på informasjonstavlen hele tiden mens ombordstigningen ble gjennomført.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at klager kom for sent til gate, og anbefaler ikke at han gis medhold i sitt krav om standarderstatning eller erstatning på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)