

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feilinformasjon fra flyselskapet.

### Dato

10.10.2012

### Saksnummer

098/12F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon grunnet feilinformasjon fra flyselskapet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Sandnessjøen til Stavanger via Trondheim den 1. januar 2012 kl. 13.43.

Klager måtte ta ferge til fastlandet, og siden det var 1. nyttårsdag var det begrensede båtavganger. Klager ringte derfor Widerøe på forhånd og spurte om det var greit at han ankom på flyplassen 15-20 minutter før avgang. Widerøes representant forklarte på telefonen at dette ikke var noe problem siden dette var en liten flyplass.

Da klager ankom Stokka Lufthavn i Sandnessjøen 20 minutter før avgang, ble han nektet innsjekk. Klager forklarte situasjonen, og tilbød seg å sette igjen kofferten bare han kunne få bli med flyet, uten at det hjalp.

Klager er svært skuffet over Widerøes representant som lo og sa at han helt hadde glemt telefonsamtalen tidligere på dagen. Klager vil påpeke at boarding ikke hadde startet da han ankom flyplassen.

Klager krever erstattet endringsgebyret han ble påført, på kroner 1 807.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

I henhold til Widerøes retningslinjer må passasjerene møte opp til en bestemt tid før hver flyavgang. I dette tilfellet ventet Widerøe så lenge det lot seg gjøre, men da klager ikke dukket opp ble flyselskapet nødt til å stenge innsjekk og starte ombordstigning.

Widerøe kan ikke se hvorfor klager ikke møtte opp tidligere, da det gikk ferger tidligere på dagen 1. nyttårsdag i følge båtselskapet.

Widerøes medarbeidere i Sandnessjøen har logført hendelsen og viser til at det ble gjort avtale om at klager skulle være ved innsjekk senest kl. 13.30. Klager var ikke kommet til 13.35. Det var da nødvendig å avslutte oppstart på flygningen.

Widerøes representant på Stokka Lufthavn har ikke håndtert saken utenom retningslinjene, og flyselskapet kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

#### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var avtalt at klager ville komme med flyet dersom han møtte frem ved innsjekkingen innen kl. 13.30.

Det står påstand mot påstand om klager møtte frem ved innsjekkingen innen avtalt tid eller ikke.

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at klager ikke møtte frem innen avtalt tid. Flertallet viser til Widerøes log. Flertallet kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått misforståelser/ at partene har omgått hverandre i den hektiske tiden før flyavgang. Klager, som var vesentlig forsinket ute i forhold til vanlig oppmøtetid, er imidlertid etter flertallets vurdering nærmest til å bære ansvaret for en eventuell misforståelse/omgåelse.**

**Mindretallet, forbrukernes representanter, finner det mest sannsynlig at klager møtte frem i henhold til avtalen. Etter mindretallets vurdering må Widerøe bære ansvaret for en eventuell misforståelse/omgåelse på flyplassen. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at Widerøe bør erstatte klagers tap.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*