

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0561/15F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om refusjon av billett grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Sogndal til Oslo den 4. mars 2015 kl. 14:28 med WF147. Hun sjekket inn på nett kl. 11:36, og ankom flyplassen kl. 14:10. Hun møtte opp ved utgangen minst 15 minutter før avgang men ble likevel nektet adgang til flyet som de allerede hadde gitt klarsignal til avgang.

Klager krever full refusjon av flybilletten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Det er passasjerens ansvar å være ferdig innsjekket innen 20 minutter før avgang, samt vær klar for ombordstigning 15 minutter før. Klager ble nektet ombordstigning da hun ikke overholdt disse fristene.

Widerøe har refundert skatter og avgifter på den ubenyttede flybilletten, men kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Widerøe ved nemndas e-post av 19. mai 2015 med frist til 1. juli 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse

ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Widerøe har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

I henhold til Widerøes regler er siste oppmøtetid ved utgangen 15 minutter før flyavgang. Det står påstand mot påstand om klager møtte innen fristen eller ikke.

Widerøe har ikke gitt svar til nemnda og har følgelig ikke bidratt til sakens opplysning. Det foreligger således ingen uttalelse fra de som håndterte situasjonen ved utgangen. Det foreligger heller ingen opplysninger om flyets faktiske avgangstid, om det var fullt m.m. Nemnda er av den oppfatning at bevisvilen må gå ut over Widerøe, som kunne ha opplyst saken bedre.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager uberettiget ble nektet adgang til flyet. Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261-2004 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, dvs. i dette tilfellet 250 euro per person, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler en standarderstatning på 250 euro samt refunderer hele billettprisen. Til fradrag går utbetalt beløp.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler en standarderstatning på 250 euro samt refunderer billettprisen. Til fradrag går tidligere utbetaling.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.