

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01900

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergamo til Torp den 6. august 2017 kl 10.45 med flight FR4558. Da klager og hennes reisefølge på fire ankom flyplassen i Bergamo kl 09.15 var det totalt kaos. Det var kun 3 innsjekkingsskranker på fem destinasjoner med avgang innen en time, og den lange køen var så og si stillestående. Det endte med at reisefølget mistet avgangen.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter 7. august Linate - Gardermoen 2676,16 euro , togbilletter Gardermoen - Torp kroner 1 544, hotell kroner 1 995, samt taxi mellom Bergamo og Linate 159 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Innsjekk stenger 40 minutter før avgang. Det er viktig fristene overholdes slik at flyene kan gå i henhold til rutetabellen.

Dersom en passasjer mister sin avgang kan han enten kjøpe ny billett eller betale et gebyr, Missed Departure Fee.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager og hennes reisefølge møtte opp ved innsjekk en og en halv time før avgang. På Ryanairs nettside står det at man bør møte opp tidligst mulig etter at innsjekk åpner to timer før avgang. Videre står det at innsjekk stenger 40 minutter før avgang, og at en passasjer selv er ansvarlig om man ikke rekker innsjekk.

Etter nemndas oppfatning er det er passasjerens ansvar å undersøke når man bør møte opp på flyplassen og når innsjekk stenger. Ryanair anbefalte oppmøte to timer før avgang, og det viste seg at en og halv time ikke var tidlig nok.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)