

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02001

Tjenesteytere

Air Baltic

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie på fire skulle reise fra Moskva til Oslo via Riga den 19. august 2016 kl 09.50 med BT425. De møtte opp fem timer før avgang, og stilte seg i kø så snart innsjekk åpnet. Etter en time fikk de beskjed om at de stod i feil kø. Etter nok en time fikk de endelig utdelt boardingpass, men grunnet lange køer i sikkerhets- og passkontroll rakk ikke klager flyet.

Klager stiller seg kritisk til at flyselskapet ikke fulgte klager gjennom disse køene slik det plikter, slik at de kunne nå avgangen sin.

Klager måtte ta inn på hotell og kjøpe nye billetter til påfølgende dag.

Klager krever refusjon av sine utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til Air Baltics rapporter ble klager og hans reisefølge avvist da de ikke møtte opp ved gate innen den stengte 20 minutter før avgang. I henhold til Air Baltics regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest da han kjøpte billettene, kan flyselskapet nekte en passasjer ombordstigning dersom vedkommende møter opp for sent. I vilkårene kommer det videre frem at flyselskapet ikke står ansvarlig for følgekostnader som hotell eller kjøp av nye billetter.

På bakgrunn av ovennevnte kan Air Baltic ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Air Baltics regler stengte gate 20 minutter før denne avgangen mellom Moskva og Riga.

Klager anfører selv at han stilte seg i feil innsjekkingskø, og at han derfor ankom riktig innsjekkingsskranke kun kort tid før gate stengte. Air Baltic anfører at klager ikke møtte opp ved gate innen fristen gikk ut, og at han derfor ble off-loadet.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Det er passasjerens ansvar å møte opp i god tid før avgang, og man må ta høyde for at det kan være lange køer både i innsjekkings-, pass og sikkerhetskontroll. Videre er det passasjerens ansvar at han stiller seg i riktig innsjekkingskø. Det er ikke flyselskapets ansvar å følge passasjerer med dårlig tid gjennom disse kontrollene.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)