

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

523/14F

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Gardermoen til Tenerife den 15. april 2014 kl. 10:15 med Thomas Cooks flight DK5617.

Da klagerne ankom Gardermoen kl. 05:15 sjekket de inn og fikk boardingpass hvor det stod at boarding startet kl. 10:30 og at flyet hadde avgang kl. 11:15.

Klagerne gikk til kafe området, og møtte ved gate kl. 10:15 for å være tidlig ute. De ble møtt med Gate Closed og en dame som irettesatte de for ikke å ha møtt opp i tide, da bagasjen deres måtte fjernes fra flyet.

Klagerne stiller seg sterkt kritisk til at de mottok boardingpass med feil avgangstid, og at det blir brukt mot klagerne at «alle» andre møtte opp til avgangen i tide.

Denne saken dreier seg om at selskapet har gjort en feil ved å gi klagerne boardingpass med feil avgangstid. Selskapet hevder at det ikke er uvanlig at passasjerer som har sjekket inn ikke møter opp ved gate. I dette tilfellet var Ving klar over en ekstraordinær hendelse ved at selskapet skrev ut boardingpass med feil avgangstid, som nettopp kunne medføre at passasjerer ikke møtte opp i tide. Klagerne mener Ving burde vist fleksibilitet ved for eksempel å ringe klagerne på mobil da de ikke møtte ved gate.

Klagerne fikk ikke hjelp til andre reisealternativ og måtte avbryte reisen. Hele ferien gikk i vasken og klager måtte skuffet returnere til Sogn.

Klager har mottatt kompensasjon på kroner 2 200, refusjon av flybillettene, hotell på Tenerife, transport til/fra Gardermoen. Klager krever ytterligere kompensasjon for tapt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving Norge AS har i det vesentlige anført:

Ving beklager at det på de første boardingpassene som ble skrevet ut stod oppført feil avgangstid.

Da Gardermoen er en såkalt stille lufthavn har man ikke utrop over høytalerne. I henhold til informasjon på Vings nettside, er det den reisendes eget ansvar å følge med på informasjonstavlene og påse at man møter opp ved gate til riktig tid. Ving vil gjøre oppmerksom på at riktig tid stod oppført på alle informasjonstavler, samt på klagers billett, og at de andre passasjerene på avgangen møtte til riktig tid.

På grunn av påskeferie var alle andre fly til Tenerife dessverre fullbooket.

Ving har refundert klagers flybilletter, kroner 2 800, samt utbetalt kompensasjon, kroner 2 200, til sammen kroner 5 000. Videre har Ving refundert klagers utgifter til hotell på Tenerife, samt transport til/ fra Gardermoen, til sammen kroner 2 720. Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

Det er på det rene at en teknisk feil førte til at det ble oppgitt feil tidspunkt for boarding. Feilen førte til at klagerne ikke rakk flyet.

Det er ikke uvanlig at tidspunktet for boarding endrer seg etter innsjekking. Nemnda er av den oppfatning at klagerne i løpet av de mange timene de befant seg på Gardermoen burde ha sjekket monitorene for å se om det var noen endringer.

Ving var på sin side klar over at det var skjedd en feil og at flere mennesker var berørt av dette. Feilen ble i følge Ving oppdaget over fire og en halv time før avgang. Klokken var på dette tidspunkt, i følge Ving, ca. 05.30. Nemnda antar i likhet med klager at det ikke var så mange som hadde sjekket inn på dette tidspunkt. Uansett burde Ving ha søkt å oppspore de berørte. Klagerne ble ikke forsøkt oppringt eller kontaktet per sms.

Nemnda er av den oppfatning at Ving er mest å klandre for at feilen ikke ble rettet opp.

Ving har erstattet klagerens økonomiske tap. De har videre utbetalt en kompensasjon på 2 200 kr. Gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning for ikke-økonomisk tap i et slikt tilfelle. Nemnda finner av denne grunn ikke å kunne anbefale ytterligere erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at Ving utbetaler ytterligere erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.