

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

27.11.2014

### Saksnummer

453/14F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Florø til Oslo den 2. mars 2014 kl. 15:10 med WF127.

Klager sjekket inn 20 minutter før avgang, og var ved gate innen 15 minutter før avgang. Selv om klager fulgte satte frister ble han nektet ombordstigning. Flyet tok til og med av 11 minutter før oppsatt rutetid. Klager hadde videreförbindelse til Trondheim på separat billett som han mistet som følge av hendelsen.

Klager måtte kjøpe ny billett. Dette flyet ble kansellert grunnet tekniske problemer.

Klager krever refundert utgifter i forbindelse med hendelsene, til sammen kroner 2 822,24.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

Det er passasjerenes eget ansvar å møte i god tid å kunne møte kø i både innsjekk og i sikkerhetskontrollen. I henhold til Widerøes regler og vilkår må man møte ved gate minst 20 minutter før avgang på alle avganger bortsett fra på kortbanenettet hvor det er tilstrekkelig med oppmøte 15 minutter før avgang. Avganger til Oslo Gardermoen krever derfor oppmøte minst 20 minutter før avgang.

Det fremgår av Widerøes vilkår at internettsjekkinn stenger 60 minutter før avgang.

Widerøe kan ikke stå ansvarlig for utgiftene klager fikk som følge av at hun møtte opp for sent, og kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hennes krav.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

### Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Møter man opp etter fristen, har flyselskapet rett til å avvise passasjerer.

Det følger av Widerøes vilkår at innsjekkingen stenger 20 minutter før avgang. Det fremgår videre av vilkårene at siste oppmøtetid ved utgangen (fate) er 15 minutter før flyavgang.

Det fremmer av Widerøes informasjon at innsjekking med mobil kan skje fra 22 timer før avreise. Det fremgår ikke at innsjekking på mobil stenger 60 minutter før avgang, slik Widerøe anfører svaret til nemnda av 17. juni 2014. Endringer kan imidlertid ikke foretas etter dette tidspunkt.

Klagers flygning hadde avgang 15.10. Klager sendte sms kl. 14.50. Hun fikk ikke sjekket inn. Det er ikke noe som tyder på at det var feil ved sms-innsjekkingen på dette tidspunkt.

Innsjekkingen stenger automatisk 20 minutter før avgang. Nemnda finner det mest sannsynlig at klager ikke fikk sjekket inn fordi hun sendte sin bekreftelse for sent.

Klager må selv bære ansvaret for og konsekvensene av dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

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.

*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.*