

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02185

Tjenesteytere

SAS

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett på Widerøes nettsider t/r Trondheim - Svolvær 16. - 18. mars 2018 kl 11.05. Formålet med reisen var å delta på VM i skrei-fiske. Klager møtte på flyplassen i god tid, sjekket inn og satte seg ved gaten. Da det var tid for ombordstigning ble klager fortalt at han stod ved feil gate. Han hadde stilt seg ved Widerøes gate som hadde avgang på akkurat samme tid som SAS til samme destinasjon.

Klager løp til SAS gaten på andre siden av flyplassen, men kom for sent og ble nektet ombordstigning. Klager måtte kjøpe ny billett til kroner 4 126 med avgang kl 15.25. Han ankom arrangementet seks timer forsinket og mistet viktig tid sammen med gruppen han skulle møte.

Klager stiller seg kritisk til at boarding ikke ble annonsert, visstnok grunnet feil ved anlegget. Dersom boarding hadde blitt annonsert ville klager fått beskjed mye tidligere og rukket avgangen.

Klager krever at Widerøe refunderer utgifter til ny billett, kroner 4 126.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har i det vesentlige anført:

På klagers billett og boardingkort står flight SK4558 oppført. Selv om billetten er booket hos Widerøe kommer det tydelig frem på billetten og boardingkortet at avgangen ble utført av SAS.

At klager har misforstått kan ikke Widerøe lastes for. Det blir mer og mer vanlig med Silent Airport, dvs at passasjerer ikke blir ropt opp over høyttaleranlegget, med mindre det er absolutt nødvendig.

I Widerøes betingelser kommer det frem at det er passasjerens ansvar å møte til avgang i tide.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt følgende reise på Widerøes nettside:

SK4558 16MAR TRDBOO 11.05 12.05

WF 830 16MAR BOOSVJ 12.45 13.10

Første flyvning på billetten var med SK4558 på strekningen Trondheim - Bodø. Klager antok at han skulle reise med Widerøe og stilte seg ved feil utgang. SAS har et direktefly fra Trondheim til Bodø kl 11.05, mens Widerøe har en avgang klokken 11.10, WF771 til Mo i Rana. WF771 går videre fra Mo i Rana til Bodø med ankomst Bodø kl 13.05.

Når en flyvning er stengt for ombordstigning har de bakkeansatte en jobb å gjøre med å klargjøre flyet for avgang. Når dette arbeidet er igangsatt kan man ikke akseptere flere passasjerer på flyvningen.

Det er den reisendes ansvar å sjekke sin reiserute og møte opp ved riktig gate i god tid før avgang. Klager har kjøpt sin billett hos Widerøe. SAS har aldri mottatt noen penger for denne reisen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av NOK 4 126.

Nemnda bemerker

Klager anfører at han satte seg ved feil gate på andre siden av flyplassen, og at han som en følge av dette mistet flyet sitt. Han har fremlagt et reisedokument som viser at utreisen den 16. mars 2018 var med SAS fra Trondheim til Bodø og med Widerøe fra Bodø til Svolvær.

En passasjer har selv ansvaret for å sjekke sine billetter, møte opp i tide til innsjekk og ved riktig gate. Klager antok feilaktig at han skulle reise med Widerøe fra Trondheim til Bodø og stilte seg ved feil utgang. Dette ledet til at han kom for sent til riktig gate. Flyselskapet har rett til å avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes. At klager satte seg ved feil gate kan ikke flyselskapet lastes for.

Nemnda kan ikke anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)