

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.03.2019

### Saksnummer

2018-01423

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hovden (Ørsta-Volda) til Oslo den 1. april 2018 kl 17.40 med WF149, og videre på separat billett med annet selskap til Bodø.

Klager møtte opp på flyplassen ca 25 minutter før avgang. På Widerøes nettsider står det oppmøtetid henholdsvis 15 og 20 minutter før, så klager møtte i god nok tid. Til tross for dette ble hun nektet ombordstigning med den begrunnelse av at hun var for sent ute.

Klager stiller seg sterkt kritisk til den dårlige servicen fra Widerøe, det var ingen hjelp og få. Det eneste flyselskapet kunne informere om var at neste ledige fly var først om to dager.

Klager måtte kjøpe ny billett fra Hovden til Oslo, og pådro seg endringsgebyr for billetten videre til Bodø.

Klager krever tilsammen kroner 3 402 refundert fra Widerøe.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I dette tilfellet har klager møtt for sent ved flyplassen. I henhold til Widerøes vilkår må passasjerene møte i god tid før avgang og ta høyde for at det kan være kø både ved bag-drop og ved sikkerhetskontrollen. Det er passasjerens ansvar å være klar for ombordstigning ved gate i god tid og senest 15 minutter før avgang.

Denne maskinen stengte utgangen 9 minutter før avgang, og vi ser det slik at kunden har møtt for sent.

Det kan framstå som om Widerøe er vanskelige i slike tilfeller, men flyselskapet må være strenge på tidene for at flyene skal kunne gå i rute.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til Widerøes vilkår må man på kortbanenettet være ferdig innsjekket 20 minutter før avgang. Det er passasjerens eget ansvar å møte opp i så god tid at vedkommende rekker å være ferdig innsjekket før flyavgang.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ikke er ferdig innsjekket og ved gate innen gitte frister. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at fristen for innsjekking og oppmøte ved gate må overholdes.

Påstand står mot påstand med hensyn til om klager og følget møtte i tide eller ikke. Klager har opplyst at hun møtte opp på flyplassen ca 25 minutter før avgang, og at hun ble avvist med begrunnelse av at hun var for sent ute.

Nemnda kan imidlertid ikke se hvorfor klager skulle bli avvist om hun ankom gaten før den stengte, og ser det som mest sannsynlig at hun møtte for sent.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)