

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av ekstraavgifter grunnet nektet reise.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01492

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra London til Tromsø den 28. januar med Wizz Air sin flyvning W94479 kl. 13.10

Da klager ankom flyplassen var det svært lang kø ved innsjekkingsskranken. Det samme gjaldt sikkerhetskontrollen. Da de kom til gaten hørte de høyttaleropprop med siste opprop for sin flyvning. De tenkte med dette at de hadde rukket flyet. Ved gaten fikk de imidlertid beskjed om at de ikke fikk være med, da papirarbeidet var ferdig og gaten stengt. Klager stiller seg undrende til dette med tanke på oppropet over høytaleranlegget, samt at de kunne se at flyet fortsatt sto med broen tilkoblet. De ansatte i gaten forklarte at oppropet var automatisk fra en maskin.

Klager krever kompensasjon for utlegg til ny hjemreise. De skulle reise hjem på en tirsdag og fikk tilbud om å bli ombooket til førstkommende fredag. Det gikk ikke, så de måtte kjøpe ny reise fra en annen flyplass, betale transport dit og overnatting i tillegg til flyreisen. Ekstrakostnadene kom på totalt 12597 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air ønsker med dette å informere om de ulike årsakene som ledet til nektet befordring av klager med reisefølge.

Wizz Air har kontaktet den aktuelle flyplassen vedrørende denne saken. Basert på deres svar har passasjerene ikke ankommet gaten tidsnok, og derfor blitt nektet å board flyvningen.

Wizz Air viser til sine befordringsvilkår for passasjerer og bagasje, som alle passasjerer må lese og akseptere før de bekrefter bestillingen.

Ettersom passasjerene mistet flyvningen hadde de i henhold til befordringsvilkårene rett til å overføres til neste ledige flyvning ettersom vilkårene for dette var oppfylt. Klager valgte imidlertid ikke å ombooke med Wizz Air. Basert på Wizz Airs utregning i henhold til befordringsvilkårene er klager ikke berettiget til noen kompensasjon eller refusjon i denne saken.

Nemnda bemerker

I henhold til Wizz Air sine befordringsvilkår må passasjerene møte opp ved gaten klar for ombordstigning senest 30 minutter før planlagt avgangstid.

Passasjerene må ta høyde for at det kan være lange køer både ved innsjekk og i sikkerhetskontrollen, og man kan ikke regne med at man ved knapp tid får gå forbi andre passasjerer i disse køene.

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

Klager har anført at "siste opprop" ble annonsert over høytaleranlegget da de ankom gaten. Det er i ettertid vanskelig å slå fast hva som skjedde og hvorfor. På bakgrunn av sakens opplysninger og dokumentasjon finner nemnda ikke at det er sannsynliggjort at Wizz Air kan lastes for at klagerne ikke kom med på flyet. Passasjerene ankom gaten kun 13 minutter før planlagt avgangstid. Nemnda finner på denne bakgrunn i at flyselskapet i henhold til sine befordringsvilkår var berettiget til å nekte passasjerene ombordstigning.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)