

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2019-02589

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

14. april 2019 skulle klager og to medpassasjerer reise med FR3226 fra Manchester til Torp. Planlagt avgangstid fra Manchester var kl. 19.20.

Klager anfører at reisefølget sto like ved gaten på Manchester flyplass for å få med seg når de måtte gå om bord på flyet. De gikk mot gaten da det lyste «Go to gate» på tavlene på flyplassen. Klager opplyser om at da de kom til gaten, ble de nektet ombordstigning. Den ansatte ved gaten oppga at de var for sent ute. Klager anfører at dette ikke stemmer. Klager opplyser om at de nettopp hadde sett folk gå om bord på flyet. De ble da geleidet ut av området og bedt om å kjøpe nye flybilletter.

Klager opplyser om at den eneste flyvningen de hadde muligheten til å bestille billetter på, var en flyvning med avreise dagen etter fra London Stansted kl. 19.05. Klager opplyser om at den ansatte i Ryanair-skranken var uprofesjonell og lite behjelpelig.

Klager anfører at de etter dette snakket med en kundebehandler i Swissports kundeservice, som mente at den Ryanair-ansatte ved gaten burde og kunne ha latt reisefølget gå om bord på flyet. Vedkommende oppga at det er vanlig prosedyre hos Ryanair å nekte ombordstigning. Klager opplyser om at kundebehandleren sa at ombordstigningen skulle ha skjedd for ca. 15 minutter siden, ca. kl. 19.20. Da reisefølget sto ved skranken, ca. kl. 19.33, sto flyet fremdeles parkert ved gaten.

Klager anfører at de ble nødt til å sjekke inn på et hotell i Manchester og bestille bussbilletter fra Manchester til London Stansted med avgang kl. 04.30 dagen etter.

Klager opplyser om at da de skulle sjekke inn elektronisk på flyvningen, fikk de beskjed om at det var for sent å sjekke inn. De ringte da til Ryanairs kundeservice for å be om

hjelp, til ingen nytte. De fikk beskjed om å ringe til Manchester eller London Stansted flyplass for å be om hjelp der. De fikk imidlertid ikke hjelp der heller.

Klager anfører at da de ankom London Stansted, forklarte de situasjonen overfor den ansatte i skranken. De ble da ombooket til riktig flyvning, som var den flyvningen de hadde betalt for. Klager opplyser videre om at de ankom Norge ca. kl. 00.30, etter en over 17 timer lang utmattende reise.

Klager krever refusjon av 3415 kroner for de opprinnelige flybillettene, 3410 kroner for de nye flybillettene, 1652 kroner for bussbillettene, 807 kroner for taxi, 549 kroner for hotelloppholdet i Manchester og 979 kroner i tapt arbeidsinntekt som følge av nektet ombordstigning.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ryanair har fått en bekreftelse fra Manchester flyplass på at klager og medpassasjerene ankom gaten kl. 19.20, som var tidspunktet for planlagt avgang for flyvningen FR3226 fra Manchester til Torp den 14. april 2019. Det vises til fremlagt erklæring fra Manchester lufthavn.

Siden passasjerene ankom gaten for sent, har de ikke rett på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ryanair ber alle passasjerer om å være ved gaten minst 30 minutter før avgang, siden gaten stenger 20 minutter før planlagt avgangstid. Dette er oppført på passasjerenes boardingkort og reiserute, i tillegg til i Ryanairs vilkår, som godtas på kjøpstidspunktet. Det vises i den forbindelse til det relevante avsnittet i vilkårene.

Informasjonsskjermene på flyplassen viser hvilken gate som gjelder for hver enkelt Ryanair-flyvning, og det står også informasjon om flyvningen på skjermen over selve gaten. Det er passasjerens eget ansvar å sørge for å være ved den riktige gaten i tide. Ryanair kan ikke skape forsinkelser for andre passasjerer ved å tillate passasjerer som kommer for sent, om bord på flyet. Tiltakene som iverksettes, er nødvendige for å sikre at flyvningene ikke blir forsinket ved avgang og at det ikke skapes ulemper for passasjerene som er ved gaten i tide.

Passasjerer som mister flyvningen sin, kan betale et gebyr for å bli flyttet til en senere flyvning, dersom de ønsker det. Det vises til informasjon om dette i vilkårene.

Klager og medpassasjerene betalte i dette tilfellet det nevnte gebyret og ble flyttet til flyvningen FR1394 fra London Stansted til Oslo dagen etter.

Klagers krav kan ikke imøtekommes.

### **Nemnda bemerker**

Det fremgår av sakens opplysninger at klager og de to medpassasjerene ble nektet ombordstigning. Klager har anført at de ankom gaten mens flyet fremdeles sto parkert ved gaten, og de hadde nettopp sett noen gå om bord. Ved gaten fikk de imidlertid beskjed om at de hadde møtt opp for sent, slik at de ikke fikk være med flyet.

Ryanair har fremlagt en erklæring fra Manchester lufthavn hvor det er oppgitt at reisefølget ankom gaten på det planlagte avgangstidspunktet for flyet og etter at dørene til flyet var lukket. Nemnda kan dermed ikke se at Ryanair i dette tilfellet kan klandres for at klager og medpassasjerene ikke fikk være med på flyvningen. Det er ikke grunnlag for erstatningsansvar, og klager må selv bære utgiftene i denne sammenheng.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)