

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1605/15F

Tjenesteyter

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise tur/retur Stavanger - Riga den 30. september 2015 kl. 07:40 med W62584, og tilbake den 4. oktober kl. 06:05 med W62583.

Klager møtte på flyplassen kl. 06:30 den 30. september og stilte seg i kø for å levere bagasjen. Køen gikk tregt. Kun to av tre innsjekkingsskranker var åpne det meste av tiden. Da klager kom frem til skranken ble bagasjetaggene skrevet ut, så stoppet bagasjebåndet, og klagerne ble informert om at de var for sent ute med å levere bagasjen.

Klager stiller seg kritisk til at det kun var to av tre skranker som var åpne da klager sto i kø og at det ikke ble gjort tiltak for at de som hadde minst tid fikk gå foran i køen.

Klager måtte bestille nye billetter med Norwegian.

Klager krever refusjon av utgifter for nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Wizz Air påpeker at innsjekkingen begynner 2 timer før avgang og stenger 40 min før avgang og at klager var for sent ute.

Ut ifra selskapets database kan de ikke se at det er andre passasjerer som har hatt problemer med innsjekking til denne flyvningen.

Wizz Air viser til deres vilkår godkjent av klager.

Wizz Air kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker:

Innsjekkingen med Wizz Air stenger 40 minutter før avgang. Innsjekking og eventuell bagdrop må være gjennomført innen denne frist. Innsjekkingen stenger automatisk på

dette tidspunktet. Fristen kan ikke overstyres av innsjekkingspersonalet. Selv om Wizz Air har overlatt innsjekkingen til en handlingagent, er Wizz Air overfor kunden ansvarlig for handlingagentens håndtering av innsjekkingen.

Det er enighet om at klagerne stilte seg i bagdrop-køen om lag 30 minutter før fristen. Nemnda viser til klagernes forklaring og fremlagt bekreftelse fra Wizz Airs handlingagent, Aviator. Nemnda er av den oppfatning at dette normalt må være tilstrekkelig. Med mindre det oppstår spesielle hendelser, må man kunne forvente at bag drop er bemannet slik at innlevering av bagasje kan gjennomføres på denne tiden. Det er i denne saken ikke anført at det oppsto spesielle situasjoner som førte til forsinkelser.

Klagerne har anført at kun to av tre skranker var åpne mesteparten av tiden. Dette er ikke bestridt, og nemnda legger klagernes opplysninger til grunn. Wizz Air anfører at handlingagenten har opplyst at klagerne forlot køen en periode, og at de kom tilbake så var det mindre enn 40 minutter til avgang. Klagerne har bestridt dette og bedt om en skriftlig bekreftelse. Wizz Air har ikke fremlagt noen rapport fra agenten. Det svekker bevisverdien av påstandene. Wizz Air anfører videre at klagerne var de eneste som ikke rakk flyet. Dette er ikke underbygget med utskrift av log eller lignende.

Klagerne har opplyst at bagasjetagene var skrevet ut før transportbåndet stoppet. Wizz Air har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at innsjekkingen er gjennomført når tagene skrives ut, og at det således var feilaktig av Wizz Air å avvise klagerne.

Avvisningen gir etter nemndas vurdering grunnlag for en standarderstatning på 250 euro per person (to personer), jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4, jf. artikkel 7.

Klagerne måtte kjøpe nye billetter. Nemnda er av den oppfatning at Wizz Air må erstatte klagernes utgifter. Etter nemndas vurdering gjelder ikke dette klageres ektefeller. De hadde sjekket igjennom med sin håndbagasje og kunne ha vært med Wizz Air flyet.

I henhold til EU forordningen artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer utbetalt standarderstatningen til fradrag. I dette tilfellet er standarderstatning ikke utbetalt. Det innebærer at klager har rett til en erstatning på totalt 6 876 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler en erstatning på 6 876 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.