

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

23.06.2017

### Saksnummer

2016-00900

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Alta via Oslo og Tromsø den 4. august 2016 kl 09.00. Klager og hans sønn skulle nordover på laksefiske. De møtte opp på Sola lufthavn kl 08.13 og gikk direkte til Self Service Assistance på grunn av spesialbagasje. Det var noe kø i denne innsjekkingssskranken, klager lot derfor sønnen beholde plassen i køen mens han selv gikk til en innsjekkingsautomat, sjekket inn og fikk boardingpass. Han gikk deretter tilbake til køen for å få sendt spesialbagasjen. Det gikk usedvanlig tregt i køen, da det var klagers tur fikk de beskjed om at det nå var for sent å sende bagasjen.

Klager hadde bonusbilletter og mottok derfor ingen hjelp til ombooking av SAS på Sola. Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter nordover til kroner 8 000. Ved ankomst rundt midnatt var klagers sønn helt utslitt, og han orket ikke ferden videre til lakseelva. De overnattet i bilen. Klager stiller seg sterkt kritisk til behandlingen de fikk på Sola, de var ute i god tid men på grunn av total svikt hos SAS ble de nektet ombordstigning.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 8 000.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Innsjekk av bagasje stenger 30 minutter før avgang. Klager hadde med seg spesialbagasje som må sjekkes inn separat. Da det var klagers tur var sjekkinn stengt.

Det er passasjerens eget ansvar å møte opp i så god tid at han rekker å være ferdig innsjekket 30 minutter før flyavgang. Han må ta høyde for at det kan være lange køer både i sjekkinn og i sikkerhetskontrollen. Når det sjekkes inn spesialbagasje bør passasjerer beregne ekstra god tid.

Klager hadde bestilt bonusbilletter for seg og sin sønn. I betingelsene for bonusreiser står det at billettene kan endres inntil 24 timer før avreise. Etter dette er det ikke mulig å endre eller refundere billettene. Det vises til fremlagt regelverk.

SAS kan ikke se at de har gjort noe feil i denne saken, og han ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Det ser ikke ut til å være omtvistet at fristen for å sjekke inn bagasje i dette tilfellet, var 30 minutter før avgang, det vil si at innsjekkingen av bagasjen måtte vært gjennomført 30 minutter før avgang.

Det ser heller ikke ut til å være omtvistet at klageren og hans reisefølge (til sammen 2 personer) møtte på flyplassen 47 minutter før avgang, at de kom frem til innsjekkingsskranken for spesialbagasje 43 minutter før avgang, og at de nådde frem til skranken 28 minutter før avgang.

Etter nemndas syn har klageren og følget ikke beregnet tilstrekkelig tid til å rekke innsjekkingen i tide i dette tilfellet. Klageren har fått oppfordring til å beregne god tid og blitt gjort oppmerksom på konsekvensen av å ikke gjøre dette, i reisevilkårene. Nemnda er enig med flyselskapet SAS i at han skulle tatt bedre høyde for kø ved innsjekkingen særlig siden han hadde spesialbagasje.

Det fremgår videre klart nok av regelverket for bonusreiser at det ikke var mulig å endre flybillettene eller få refundert billettprisen mindre enn 24 timer før avreise.

Klageren og følget har etter dette ikke krav på å få refundert sine utgifter som følge av nektet ombordstigning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)