

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

06.10.2020

### Saksnummer

2019-05030

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til København den 5. desember 2019 kl 13.15 med SK2875. Klager ankom gate 15 minutter før avgang, men ble nektet ombordstigning med den begrunnelse av at han var for sent ute. Klager stiller seg undrende til dette da andre passasjerer fikk gå ombord etter at klager ble tatt til side.

Klager fikk beskjed om at det ville koste kroner 650 å endre billetten til neste avgang kl 16.05. Men da klager kom hjem til Canada oppdaget han at SAS hadde belastet han for kroner 1 250 + kroner 650. Klager mener dette er svindel.

Klager måtte ta tog fra København til Ålborg og drosje videre derfra, kroner 851,24.

Klager krever refundert kroner 1 250, kroner 650 og kroner 851,24.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning fordi han ankom gate fem minutter for sent (no-show). I henhold til SAS' reisevilkår må du møte ved gate minst 20 minutter før avgang. Det er passasjerens eget ansvar å overholde tidsfrister som gjelder for reisen.

Klager anfører at han så andre passasjerer gå ombord fem minutter før avgang, dette medfører ikke riktighet da flyet pushet fra gate kl 13.09, seks minutter før avgang. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager hevder SAS har opptrådt svikaktig og belastet han for mer penger enn han var forespeilet. Ved no-show har passasjerer ikke rett til refusjon eller ombooking av billetten. Det vil si at passasjerer må kjøpe seg en helt ny billett. SAS har i denne saken av godvilje hjulpet klager med å endre billetten ved å booke han om på neste flyvning mot et gebyr. Så tett opp til avgang er det stort sett færre tilgjengelig billetter, og ofte kun de

dyreste billettene. Klager måtte i dette tilfellet betale et mellomlegg mellom opprinnelig billett og ny billett på kroner 1 250, i tillegg til endringsgebyret på kroner 650. SAS har i dette tilfellet spart klager for penger, da en helt ny billett ville kostet ham ca kroner 2 500.

Klager hevder han kun har mottatt kvittering på kroner 650, og at han først i ettertid oppdaget på sin bankutskrift at han var belastet ytterligere kroner 1 250. SAS har sendt kvittering på både endringsgebyr og mellomlegget til den samme epostadressen, SAS anser det derfor som sannsynlig at klager også mottok kvittering for mellomlegget også.

Klager krever refusjon av utgifter til tog og drosje. Da det var klagers egen feil at han møtte for sent ved gate kan ikke SAS se at de er erstatningspliktig for klagers utgifter til transport etter ankomst endelig bestemmelsessted.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til SAS' reisevilkår må man på flyvninger innen Skandinavia møte ved gate minst 20 minutter før avgang.

Klager anfører at han ankom gate 15 minutter før avgang, dette var fem minutter etter at gaten stengte. Det var derfor riktig av SAS å nekte klager ombordstigning.

Klager hevder andre passasjerer fikk gå ombord kun fem minutter før avgang. Nemnda mener at klager ikke har ført bevis som sannsynliggjør denne påstanden. Nemnda har også lagt vekt på at SAS har også fremlagt dokumentasjon (Traffic & Flight Information) på at flyet forlot gate seks minutter før oppsatt rutetid.

Ved no-show har passasjerer ingen rett til ombooking. SAS har likevel valgt å hjelpe klager med å booke om billetten: På billetten klager har lagt frem for nemnda kommer det frem at den var booket i Q-klasse. SAS har fremlagt utskrift av klagers PNR (Passenger Name Record), hvor det kommer frem at billetten ble skrevet om til prisklasse E. Nemnda er kjent med at prisklasse E er den dyreste på økonomiklasse, og at det ofte er denne som er tilgjengelig på økonomiklasse like før en flyavgang. Nemnda finner etter dette at et mellomlegg på kroner 1 250 ikke er usannsynlig.

Klager anfører at flyselskapet hadde forklart at det kun kostet kroner 650 å endre til neste flyvning. Klager har imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon som støtter denne påstanden, og nemnda mener derfor at det ikke er inngått en bindende avtale mellom SAS og klager om at klager skulle få ta neste fly for kun 650 kroner.

Da klager selv var ansvarlig for å møte til gate for sent kan ikke nemnda se at han har krav på erstatning på annet grunnlag, og kan ikke anbefale at SAS skal refundere klagers utgifter til tog og drosje.

Nemnda har forståelse for at det er frustrerende å bli nektet ombordstigning, men kan ikke se at flyselskapet skal lastes for dette i denne saken.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)