

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01832

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Zürich til Oslo den 2. august 2017 kl 19.20 med LX4710 (operert av SAS). Klager hadde sjekket inn online og måtte kun levere bagasjen på bag-drop. Hun møtte opp på flyplassen kl 18.30, men ble da nektet å sjekke inn med den begrunnelse av at hun var for sent ute. På nettsiden til SAS står det at man må sjekke inn bagasjen minst 30 minutter før avgang, klager var der i tide, men ble likevel avvist.

Klager måtte kjøpe ny flybillett til nesten 3 000 kroner, og hun gikk glipp av arbeidsinntekt i Norge for kroner 9 000.

Klager krever disse utgiftene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til SAS' retningslinjer skal bagasje være ferdig innsjekket senest 45 minutter før avgang, SAS viser til sine nettsider. Da klager skulle levere bagasjen sin var innsjekking av bagasje stengt for klagers flyvning. Klagers fly hadde avgang kl 19.20, det vil si at hennes bagasje måtte være ferdig innsjekket kl 18.35. Klager hevder hun ankom flyplassen kl 18.30, det vil si at hun beregnet fem minutter fra hun ankom flyplassen til hun skulle være ferdig innsjekket. Innsjekking stenger aldri før fristen.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i så god tid at de rekker å være ferdig innsjekket innen fristen. SAS anbefaler på sin nettside å alltid møte opp i god tid da det kan være køer både ved innsjekk og i sikkerhetskontrollen.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til SAS' vilkår som ligger på nettet stenger innsjekkingen for passasjerer fra Zürich til Oslo, 30 minutter før avgang.

Etter nemndas syn tilsier en alminnelig språklig forståelse av vilkårene at passasjerer må være ferdig innsjekket 30 minutter før avgang. Flyselskapet kunne således avvise klageren hvis hun ikke var ferdig innsjekket kl 18:50. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at fristen for innsjekking må overholdes.

Klager har opplyst at hun kom til flyplassen kl 18.30, og at hun la til grunn at innsjekk stengte 30 minutter før avgang. Nemnda har ikke holdepunkter for å legge til grunn at skranken ble stengt for tidlig (før kl.18.50). Det er klagers ansvar å sjekke inn i tide.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)