

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning etter nektet ombordstigning.

### Dato

04.09.2013

### Saksnummer

377/12F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning etter nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bergen 13. mai 2012 med SK269 kl. 14:45. Klager ankom Gardermoen kl. 14:05, og var ved innsjekkingsautomaten kl. 14:08. Innsjekk var da stengt, og klager fikk beskjed om å kjøpe nye billetter.

I henhold til SAS vilkår stenger innsjekk 30 minutter før avreise på innenlandsreiser. Klager stiller seg svært kritisk til hvorfor hun ble nektet å sjekke inn når hun møtte opp i tide. Klager har ved flere anledninger opplevd at innsjekkingsautomatene stenger for tidlig.

Klager måtte kjøpe ny billett med et annet selskap.

Klager krever refusjon av ny billett, kroner 1 639.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SAS innsjekkingsautomater stenger automatisk 30 minutter før avreise på innenlandsreiser. Dersom man skal sende bagasje må denne være sjekket inn og sendt på bagasjebåndet minst 30 minutter før avgang. Dersom klager ikke fikk sjekket inn var hun for sent ute.

Man må ta høyde for at det kan være kø ved innsjekkingsautomatene, bagasjeinnleveringen og i sikkerhetskontrollen. SAS anbefaler klager å møte opp halvannen time før ved neste innenlandsreise.

Klager hevder at innsjekkingsautomatene stengte for tidlig. SAS avviser dette og viser til log som bekrefter at innsjekk stengte som den skal kl. 14:15:01. Automatene vil ved en eventuell teknisk feil ikke komme opp med beskjed om at innsjekk er stengt. Det ble heller ikke loggført teknisk feil på noen av automatene den 13. mai.

SAS har refundert skatter og avgifter på klagers ubenyttede billett, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

### **Nemnda bemerker:**

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klager sjekket inn innen fristen eller ikke. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager ikke forsøkte å sjekke inn innen fristen. Nemnda viser til den fremlagte systemhistorie som viser at innsjekkingen stengte kl. 14.15.01. Det er ikke noe som tyder på at det har vært feil på innsjekkingssmaskinen. Nemnda bemerker i denne forbindelse at så vel innsjekkingssautomater som innsjekkingsskranker automatisk stenges ved fristens utløp.

SAS var etter dette berettiget til å avvise klager, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*