

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet for sen ankomst til gate.

### Dato

10.04.2018

### Saksnummer

2017-01389

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hong Kong til Oslo via Roma den 17. april 2017. Klager ankom Roma rundt kl 08.00. SK4714 fra Roma til Oslo skulle gå kl 12.05 og hadde boarding tid kl 11.45. Først ble gate annonsert til nr 10, deretter endret til nr 8. Klager satte seg ned mellom disse gatene, som ligger rett ved siden av hverandre, i tilfelle det skulle komme flere endringer.

Kl 11.45 gikk klager og stilte seg i køen, etter en stund viste det seg at hun hadde stilt seg i køen på gate 10. Hun gikk deretter til gate 8, og fikk der beskjed om at hun var for sent ute og at gaten nå var stengt.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble ropt opp. Hun befant seg like ved gate og ikke på noe tidspunkt hørte hun navnet sitt over høyttaleranlegget. Klager befant seg ved gate i tide og mener hun urettmessig har blitt nektet ombordstigning. Klager måtte ta inn på hotell og kjøpe ny billett til dagen etter.

Klager krever sine utgifter refundert, kroner 5 315,31.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Punktlighet er viktig for et flyselskap, det er derfor nødvendig å sette opp tidsfrister som må overholdes. Det er passasjerens ansvar å sjekke inn i tide og møte opp ved gate før den stenger. På flyvninger innen Europa anbefaler SAS på sine nettsider å møte ved gate minst 20 minutter før avgang.

I SAS systemer kommer det frem at SAS ventet i det lengste på klager. Da hun ikke møtte ved gate ble hun off-loadet kl 11.56 og flyet tok av kl 12.05. Det vises til fremlagt utskrift av loggen.

SAS kan ikke se at de er skyld i at klager kom for sent til gate, og kan ikke imøtekomme hennes krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til SAS sine nettsider må man på flyvninger innen Europa møte ved gate minst 20 minutter før avgang.

Klager anfører selv at hun stilte seg i feil kø, og at hun derfor ankom riktig gate etter at den var stengt. SAS anfører at da klager fremdeles ikke var møtt opp ved gate kl 11.56, 9 minutter før avgang, ble hun off-loadet.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at klageren kom for sent til gate, og anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)