

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02748

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for sine to unge sønner fra Stavanger til Bodø via Oslo for reise 8. oktober 2017 kl 16.35 med SK4032. Hans ene sønn er mindreårig, han hadde derfor bestilt assistanse på forhånd.

Klager møtte opp mer enn en time før flyavgang, og viser til fremlagt kopi av parkeringsbevis på Sola lufthavn som viser kl 15.33. Da det var hans tur til å sjekke inn barna etter mer enn 45 minutter i kø, var innsjekk stengt og barna fikk ikke reise.

Klager mener dårlig bemanning hos SAS var årsaken til at de måtte stå så lenge i kø. Klager måtte kjøpe nye billetter til kroner 6 318 og krever disse refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom flyplassens parkering kl 15.33, dette var kun 22 minutter før innsjekk på SK4032 stengte. Da det ble klagers tur til å få hjelp var innsjekk stengt og barna hans, som skulle reise alene, fikk ikke reist som planlagt.

Det er passasjerens eget ansvar å møte opp i god tid, slik at man er ferdig innsjekket 30 minutter før avgang. Det kan være lange køer både i innsjekking og i sikkerhetskontrollen.

8. oktober 2017 var starten på høstferien i Stavanger distriktet, et tidspunkt hvor mange barn reiser alene.

Når barn skal reise alene er det ekstra viktig å beregne god tid. Vedkommende som skal følge barnet må henvende seg i innsjekkingssranken, her skal det blant annet sjekkes at dokumentene som viser hvem som følger og henter barnet, er riktig utfylt.

De ubenyttede billettene til klagers barn var av typen SAS GO. Endringer på denne billettypen må gjøres senest en time før flyavgang.

SAS GO billetter er ikke refunderbare. SAS har derfor kun tilbakebetalt refunderbare skatter og avgifter på den ene billettene. Da den andre billetten var kjøpt hos Widerøe, må klager henvende seg der vedrørende refusjon.

SAS kan ikke se å ha gjort noe feil i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til SAS sine vilkår stenger innsjekkingen 30 minutter før avgang.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ikke er ferdig innsjekket innen gitte frister. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at fristen for innsjekking må overholdes.

Klager har opplyst at han leverte bilen på parkeringsplassen kl 15.33. Det var bare 22 minutter før innsjekkingen stengte for SK4032. Da det ble klagers tur til å sjekke inn, var det under 30 minutter til flyavgang, og han ble avvist. Det er passasjerens ansvar eget ansvar å møte opp i god tid, slik at man er ferdig innsjekket 30 minutter før avgang. Det kan være lange køer både i innsjekking og i sikkerhetskontrollen. Særlig gjelder dette i forbindelse med skoleferier, og det må i tillegg beregnes ekstra tid når barn skal reise alene.

Nemnda ser det slik at klager beregnet for liten tid til innsjekk og kan ikke anbefale at han gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)