

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2016-00867

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Miami til Oslo den 3. november 2016 kl 16:45 med flight SK956. Reisen var bestilt med klagers bonuspoeng. Han møtte på flyplassen 73 minutter før avgang, da fristen i henhold til SAS' nettsider er 60 minutter. Da klager ankom innsjekk var skranken stengt. Han endte opp med å kjøpe nye billetter hjem med annet flyselskap. Han fikk også utgifter til transport til en annen flyplass i Miami, totale utlegg kom på kroner 16 500.

Klager stiller seg kritisk til at SAS stenger innsjekk tidligere enn de skal. Han fikk ingen hjelp av SAS.

Klager krever refusjon av utlegg, kroner 16 500. Videre krever han tilbakeført bonuspoengene han benyttet på denne reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt bonusreise i businessklasse. Siste frist for innsjekk i Miami er 60 minutter før avgang, da skal man være ferdig innsjekket.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i god tid før avgang slik at de rekker å gjennomføre innsjekkingsprosedyrene før fristen utløper i henhold til flyselskapets retningslinjer. På flyplassene i USA er det samme personell som sjekker inn passasjerene som tar seg av ombordstigning ved gate. Derfor vil det ikke finnes personell i innsjekkingskrankene etter at disse er stengt.

Sjekkinnpersonalet har oversikt over hvilke passasjerer som enda ikke har sjekket inn, de ville derfor ikke ha stengt skranken 73 minutter før avgang dersom ikke alle passasjerene hadde møtt opp.

Klager hevder han var ved SAS sjekkinn 73 minutter før avgang, men det var ved innlevering av leiebil ikke hos innsjekkingsskranken hos SAS. Det er et stykke å gå fra innlevering av bil til toget som frakter passasjerene til terminalen, toget tar også noen minutter. SAS viser til fremlagt kart over flyplassen i Miami.

Klager hevder han ikke fikk hjelp av SAS i Miami. I hans reservasjon er det gjort en merknad om at klager kom for sent til innsjekk, og han gikk før SAS fikk anledning til å hjelpe han.

Klager reiste på bonusbilletter, hvorav skatter er på kroner 45 per voksen. Disse skattene er refundert klagers kredittkort.

SAS kan ikke se at de har gjort noen feil i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til SAS sine vilkår stenger innsjekkingen for passasjerer fra Miami på businessklasse, 60 minutter før avgang.

Etter nemndas syn tilsier en alminnelig språklig forståelse av vilkårene at passasjerer må være ferdig innsjekket 60 minutter før avgang. Flyselskapet kunne således avise klageren og reisefølget hvis de ikke var ferdig innsjekket kl 15:45. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at fristen for innsjekking må overholdes.

Påstand står mot påstand med hensyn til om klageren og følget møtte i tide eller ikke. Klageren har opplyst at han kom til innsjekkingsskranken 73 minutter før avgang, det vil si kl 15:32, og at skranken var stengt da. SAS har bestridt dette.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at klageren og følget møtte for sent, og anbefaler ikke at klageren gis medhold:

Klageren har lagt frem dokumentasjon for at han leverte leiebilen kl 15:32. Basert på fremlagte kart og opplysninger om reiseavstanden fra bilutleiestedet til terminalen, holder nemnda det for lite sannsynlig at klageren og følget rakk frem i tide til å stå ferdig innsjekket 13 minutter senere.

Nemnda betviler heller ikke opplysningen om at personellet ikke stenger gaten før tiden hvis ikke alle passasjerer har sjekket inn.

Klageren har etter dette heller ikke krav på tilbakeføring av bonuspoeng.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)