

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av nye flybilletter grunnet nektet bag-drop.

### Dato

12.05.2020

### Saksnummer

2019-03206

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Porto via Brussel den 11. juli 2019 med Brussels Airlines. Avgang fra Oslo Lufthavn var med SN2288 kl. 06.45.

På boardingkortet sto det at bagasje-drop er mulig inntil 40 minutter før avgang for flyvninger innenfor Europa med mindre annet er oppgitt ovenfor. Ettersom ikke noe annet var oppgitt ovenfor gikk klager ut fra at fristen for innsjekk var 40 minutter før avgang, i dette tilfellet kl. 06.05.

Klager ankom innsjekk 55 minutter før avgang. Klager ble avvist og nektet å sende bagasjen. Brussels Airlines viste til at fristen var gått ut, da fristen for innsjekk ved Oslo Lufthavn var én time før avgang.

Klager mistet avgangen og endte opp med å måtte kjøpe nye flybilletter fra Oslo til Porto. De rimeligste billettene var med Lufthansa. Prisen var 11865,50 NOK. Klager krever denne utgiften dekket.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Innsjekk-skranken for kortdistansefly fra Oslo til Brussel stenger 60 minutter før avgang. Dette står tydelig på flyselskapets hjemmesider.

Passasjeren viser til innsjekksfrister for avgang ut fra Brussel. Nettsiden viser tydelig frister for avganger ut fra Brussel lufthavn. Passasjeren får muligheten til å sjekke fristene dersom flyvningen går fra en annen flyplass. Fristene på boardingkortet er gyldige dersom ikke annet er indikert. Passasjerens billett viser tydelig at fristen for innsjekk var 05.45. Klager ankom flyplassen 55 minutter før avgang.

Basert på ovenstående informasjon er det klart at passasjeren ankom for sent. Det er passasjerens ansvar å møte opp i tide. Brussels Airlines vil ikke refundere de nye flybillettene. Den opprinnelige billetten kan bli refundert i henhold til billettreglene.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at innsjekkingsskranken stengte en time før avgang. Spørsmålet er om Brussels Airlines er ansvarlig for at klager klager kom for sent og ikke fikk sjekket inn da det på boardingkortet var angitt at baggage drop var mulig inntil 40 minutter før avgang.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - finner først grunn til å nevne at "Baggage drop" er noe annet enn "check-in". Denne saken tyder på at klager ikke kjente til denne distinksjonen, og at det var derfor problemet oppsto. Baggage drop forutsetter at man allerede har sjekket inn og derfor kan levere bagasjen på angitt sted på flyplassen for direkte vidersending til flyet.

Flertallet kan forstå at ikke alle er kjent med dette, men samtidig er begrepene såpass alminnelig kjent at flyselskapene etter flertallets syn må kunne legge til grunn at passasjerene kjenner til forskjellen.

Avgangstiden var 06.45. Av billettene fremgår det klart at seneste mulighet for check-in var 05:45, altså én time før avgang. Det samme fremgår på Brussels Airlines' hjemmesider. Klager fikk tilsendt boardingkort på e-post. På boardingkortene stod det at bagasje-drop var mulig inntil 40 minutter før avgang for flyvninger innenfor Europa.

Slik flertallet ser det kan ikke flyselskapet være ansvarlig for klagers misforståelse. Klager kunne enkelt ha unngått dette problemet ved å møte opp til den tiden som står på billetten og eventuelt ha sjekket informasjonen på hjemmesiden hvor dette fremgår klart.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den oppfatning at informasjonen om innsjekking og bagasjedrop på hhv. billett og boardingkort er egnet til å villedde de reisende, og mener derfor at flyselskapet må bære ansvaret for misforståelsen som oppstod. Det vises til avtaleloven § 37 første ledd nr. 3. Mindretallet mener derfor at flyselskapet bør dekke klagers utgifter til nye flybilletter på 11865,50 NOK. I tillegg er mindretallet av den oppfatning at klager har rett på standarderstatning på 400 euro grunnet nektet ombordstigning, jf. artikkel 4 jf. artikkel 7.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

På grunn av koronakrisen er saken behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)