

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved nektet ombordstigning.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01103

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Las Palmas til Kristiansand 26. november 2016 kl. 16.20 med SAS' flyvning SK4696. Da klager møtte på flyplassen over en time før avgang, var innsjekking stengt. Klager måtte kjøpe nye billetter til dagen etter til kroner 8 200 for to personer. Klager fikk i tillegg utgifter til drosje og hotell, kroner 850.

Klager krever refusjon av utgifter, til sammen kroner 9 050.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til retningslinjene skal bagasje være ferdig innsjekket 45 minutter før avgang, det vises til fremlagt utskrift fra SAS' retningslinjer.

Da klager ankom innsjekkingsskranken var den stengt. Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i god tid så de rekker å være ferdig innsjekket før innsjekkingen stenger. SAS anbefaler på sin nettside å møte opp i god tid da det kan være køer både ved innsjekking og i sikkerhetskontrollen.

SAS kan ikke se å ha gjort noen feil i denne saken og avviser følgelig klagers krav.

Nemnda bemerker

Klageren og følget (til sammen to personer) skulle reise med SAS fra Las Palmas til Kristiansand 26.11.2016 kl 1620. De kom ikke med flyet fordi innsjekkingsskranken var stengt da de møtte opp.

I henhold til SAS sine reisevilkår, stenger innsjekking 45 minutter før avgang, det vil i dette tilfellet si kl 1535.

Klageren har anført at hun og reisefølget kom til innsjekkingsskranken ca en time før avgang, det vil si ca kl 1520, og at skranken var stengt allerede på dette tidspunktet.

I følge SAS var innsjekkingen åpen frem til kl 15.35. Selskapet har ingen annen informasjon om bakgrunnen for at klageren og følget ikke fikk sjekket inn, enn at de kom for sent til innsjekkingen.

Slik saken står for nemnda, er det altså uenighet mellom partene om innsjekkingen stengte før kl. 15.35 den aktuelle dagen.

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - kan som i den enstemmige avgjørelsen i FLYKN-2016-697, ikke se at den ene partens fremstilling utpeker seg som mer sannsynlig enn den andres. Etter alminnelige bevisregler må den parten som har et krav, sannsynliggjøre dette - det vil si med mer enn 50 prosent sannsynlighet. I og med at det ene alternativet her ikke fremstår som mer sannsynlig enn det andre, mener flertallet at klageren ikke kan gis medhold.

Mindretallet - forbrukernes representanter - legger vekt på at SAS bare henviser til generelle retningslinjer for når innsjekking stenger, og ikke til når innsjekkingen for denne aktuelle flyvningen, faktisk stengte. Dette burde SAS har bragt på det rene om mulig. Mindretallet mener derfor at saken bør avvises.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)