

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02085

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra Split til Oslo via Stockholm den 14. august 2017 kl 11.00. Klager tok en Uber-taxi til flyplassen, og grunnet mye trafikk ankom de flyplassen kl 10.08, men fortsatt i god tid før innsjekk stengte 45 minutter før avgang. Klager løp rett bort til innsjekkingsautomatene, men ble avvist. Ved henvendelse til en flyplassansatt får de beskjed om å stille seg i kø.

Det var nå kun 50 minutter til flyet skulle gå, men de stilte seg i kø til Stockholmsflyet. Da det endelig ble deres tur fikk de beskjed om boarding hadde startet og at det nå var for sent å sjekke inn. Klager skulle feire sin bursdag dagen etter, så det var viktig for henne å komme seg hjem. Hun foreslo for personen bak skranken å sende bagasjen med et senere fly, slik at klager og reisefølget kunne reise med Stockholmsflyet, men fikk avslag.

Klager viser til utskrift av Uber-kvittering som viser at de var på flyplassen 52 minutter før avgang. Videre kan hun sende inn en videosnutt av en samtale med en ansatt som beklager at klager ble avvist, og forklarer at det ikke burde ha vært noe problem å få klager med på flyet selv om boarding hadde startet.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter til kroner 5 632 per person, og de tok inn på Airbnb til kroner 503,70.

Klager krever utgiftene refundert, tilsammen kroner 11 767,71.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På SAS' nettsider anbefaler flyselskapet sine kunder å være ferdig innsjekket minimum 45 minutter før avgang for reiser som starter utenfor Skandinavia. Split er en travel flyplass om sommeren, og det er passasjerenes eget ansvar å være ferdig innsjekket senest 30 minutter før avgang. Etter dette tidspunktet er det ikke mulig å få passasjerer

med bagasje sjekket inn. SAS viser til fremlagt utskrift av korrespondanse mellom SAS og ansvarlig for innsjekk i Split.

Passasjerene må ta høyde for at det kan være lange køer både ved innsjekk og i sikkerhetskontrollen, og man kan ikke regne med at man ved sen ankomst får gå forbi andre passasjerer i disse køene.

Flyplassen i Split er en monopol flyplass, og SAS har ingen innvirkning på hvordan passasjerene ivaretas. SAS har ikke egne innsjekkingsautomater eller eget personell, det er de samme skrankene og personell som betjener alle flyselskap.

Bagasjen skal følge passasjerer, det er ikke mulig å ettersende en koffert om man ikke rekker å sjekke inn i tide. Dersom klager var blitt sluppet foran i køen, kunne dette resultert i at noen andre hadde mistet flyet sitt.

SAS anbefaler klager å kontakte sitt reisebyrå for refusjon av skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene.

SAS mener klager og reisefølget hadde beregnet for kort tid til innsjekk, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til SAS' vilkår stenger innsjekkingen for passasjerer fra Split 30 minutter før avgang, videre anbefales det at man er ferdig innsjekket senest 45 minutter før avgang. Det er passasjerens eget ansvar å møte opp i så god tid at vedkommende rekker å være ferdig innsjekket senest 30 minutter før flyavgang.

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

Påstand står mot påstand med hensyn til om klager og følget møtte i tide eller ikke. Klager har opplyst at hun ble avvist ved innsjekkingsautomaten 52 minutter før avgang, og at hun derfor stilte seg i kø for å sjekke inn ved skranke da det var 50 minutter igjen til flyavgang. Da det ble klagers tur til å sjekke inn ble hun avvist med begrunnelse av at boarding hadde startet. SAS har bestridt dette.

Nemnda kan ikke se hvorfor klager skulle bli avvist om hun ankom innsjekkingsskranken før den stengte, og ser det som mest sannsynlig at klager og følget møtte for sent. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)