

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekket tap grunnet feilaktig nektet innsjekk.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04005

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen seks personer) skulle reise fra Oslo til Ancona via München den 26. juni 2019 med Lufthansa. Planlagte flyvninger var LH2455 fra Oslo til München med avgang fra Oslo kl. 19.00, og videre fra München til Ancona med LH1960 kl. 22.20.

Klager ankom innsjekkingsautomatene ca. kl. 18.10. På innsjekkingsautomaten fikk de beskjed om å gå til manuell innsjekk. Da de ankom skranken var det ingen kø, men den ansatte som sto ved inngangen til skranken sa de måtte forte seg, da det kun var tre minutter til innsjekk stengte.

Damen i innsjekkingsskranken sa at klager kunne slappe av, da innsjekk stengte 30 minutter før avgang. Klager tok da en telefonsamtale, mens mannen hennes tok seg av innsjekkingen sammen med barna. Plutselig fikk klager beskjed om å legge fra seg telefonen, da de hadde fått ny informasjon om at de ikke fikk være med på flyvningen likevel, da innsjekk var stengt. Tiden på klagers telefon viser at det fortsatt var over 40 minutter til innsjekk stengte da klager mottok denne beskjeden.

Innsjekk ble stengt for tidlig i dette tilfellet. Klager mistenker at flyet kan ha vært overbooket. Mistanken forsterkes av at det på avgangen neste dag var mange passasjerer som ble forespurt om å ta en senere flyvning pga. overbooking.

Hendelsen fikk store konsekvenser for klager og var klart urettferdig. Klager er klar over at flyselskapene anbefaler passasjerer å ankomme flyplassen minst 90 minutter før avgang. Likevel skal ikke innsjekk stenge før 40 minutter før avgang.

Klager fikk ikke assistanse og måtte ordne alt på egenhånd. Det var kun ledig flyvning på business-class og klager måtte kjøpe nye flybilletter på egenhånd til denne avgangen.

Klager har fremsatt krav om at Lufthansa dekker tapet de hadde. De nye flybillettene koster ca. 22347 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ifølge Lufthansas systemer ble familien nektet ombordstigning på LH2455 den 26. juni 2019. Dette kan en se i klagers booking. Dette skjer dersom en passasjer ikke har møtt opp før avgangsprosedyrene er satt i gang. Passasjerer kan da ikke bli med på flyvningen.

Lufthansa har kontaktet stasjonen, og de har ingen registrerte opplysninger om hendelsen. Vanligvis er det slik at dersom en passasjer blir nektet ombordstigning grunnet forhold hos flyselskapet, vil dette nedtegnes i systemet og passasjerer vil få kostnadsfri ombooking. Ifølge bookingen er det ingen tidsendring eller ruteendring på klagers reise.

Ifølge passasjerens forklaring ble de fortalt at de hadde tre minutter igjen før innsjekk stengte, noe som betyr at de var relativt sent ute for flyvningen. De mottok også en SMS kl. 18.19, som er tidspunktet innsjekk stengte.

Basert på dette mener Lufthansa de ikke har ansvar i henhold til EU-forordning 261/2004, da det er passasjerens ansvar å være i tide til flyvningen. I dette tilfellet tillot Lufthansa passasjerene å betale for en ombooking i henhold til billettreglene.

Nemnda bemerker

I henhold til klagers billetter stenger innsjekk 40 minutter før avgang. Fristen på 30 minutter gjelder ifølge flyselskapet sine hjemmesider reisende på business-class. Nemnda legger til grunn at fristen for innsjekk i dette tilfellet var kl. 18.20.

Klager anfører at de ankom innsjekkingsautomatene kl. 18.10, altså ti minutter før stengning av innsjekk. De fikk imidlertid ikke sjekket inn her, og måtte gå til manuell innsjekk. Det anføres at tiden enda ikke var ute da de ankom skranken, men at det endte opp med at de likevel ble nektet adgang.

Det er passasjerens eget ansvar å sjekke inn innenfor oppsatte frister. Passasjerene anbefales å møte opp i god tid for flyvningen. Klager opplyser at hun var klar over at det er anbefalt at passasjerene møter på flyplassen 90 minutter før avgang. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Innsjekk stengte i klagers tilfelle 18.20. Klager har fremlagt skjermbilde som viser at klokken var 18.19 da klager tok en telefonsamtale. Regelen er at en skal være ferdig innsjekket innen fristen. Det var de i følge flyselskapet ikke, og skjermbildet av telefonloggen bekrefter etter nemndas flertalls syn - leder og bransjerepresentantene -

for så vidt dette. Flertallet tillegger at loggen ikke viser hvor klager var på tidspunktet da telefonsamtalen ble foretatt. Flertallet legger etter dette til grunn at klager møtte litt for sent til innsjekking.

Flertallet forstår at det oppleves urimelig at klager ikke fikk bli med flyvningen i dette tilfelle, men praksis er som nevnt over streng når det gjelder overholdelse av frister som gjelder innsjekk og oppmøte ved gate.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager med reisefølge må få dekket sine utgifter til nye billetter. Etter mindretallets oppfatning må det legges til grunn at klager med reisefølge var ved innsjekkingsskranken 3 min. før fristen for innsjekking og at det ikke var kø i skranken som opplyst av klager. Lufthansa har ikke lagt fram noen rapport fra hendelsen, og bestrider heller ikke klagers opplysninger. Selv om oppmøtet var i siste liten, må det likevel anses for å være innen fristen og tidsnok til å bli sjekket inn i tide. Av billetten fremgår at tidsfristen for innsjekking er 40 min før avgang, noe som etter mindretallets syn ikke må forstås som at innsjekkingen må være ferdig gjennomført på dette tidspunktet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)