

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1573/15F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Amsterdam (KL1148) og videre til Budapest (KL1979) 17. juni 2015 kl. 17:25.

Klager ankom innsjekkingsautomaten ca. 50 minutter før avgang. Automaten ville bare sjekke ham inn til Amsterdam. Det var ingen å spørre så klager bare prøvde på egenhånd inntil det plutselig kom en lapp ut av maskinen som sa at klager var for sent ute da det var 35 minutter igjen til avgang.

Klager henvendte seg til skranken ca. kl. 16:52, som var stengt og ble henvist videre til billettkontoret. Klager ankom billettkontoret ca. kl. 16:53 og fikk ikke mulighet til å bli med på flyvningen selv om han satt igjen bagasjen.

Klager opplevde ingen forståelse for viktigheten av å komme seg til Budapest og påpeker at det var en teknisk feil på KLM sitt datasystem som gjorde at han ikke fikk sjekket inn til Budapest.

Klager ble tilbudt ny reise, men da ville klager ankomme Budapest 12-13 timer etter planlagt tid og han ville ikke rekke sitt møte.

Grunnen til at klager ikke sjekket inn i tide var at KLMs datasystem hadde en teknisk feil og ikke kunne gi ham boardingkort.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Det er passasjerens eget ansvar å gi seg selv nok tid til å sjekke inn før innsjekkingen stenger. På europeiske flyvninger er den standardiserte tiden for stenging 40 minutter før avgang.

Passasjerer blir informert om dette i selskapets billettvillekår og generelle transportvilkår som kunden må godta når man kjøper billetter.

Dersom klager mener det var en feil med innsjekkingsautomatene, er dette noe som driftes av Oslo Lufthavn og ikke KLM, og klagen må derfor rettes mot flyplassen.

KLM påpeker at klager selv må komme tidsnok til å sjekke inn manuelt dersom det er kø, eller det skulle oppstå feil med innsjekkingsautomatene, noe KLM ikke har fått informasjon om.

KLM kan ikke imøtekomme klagers ønske om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til KLMs vilkår stenger innsjekkingen 40 minutter før avgang, det vil her si kl. 16:45. Etter nemndas vurdering innebærer dette at passasjeren må være ferdig innsjekket inne dette tidspunktet.

Klager har anført at han kom til innsjekkingsautomaten ca. 50 minutter før avgang, at han forsøkte å sjekke inn til Budapest, men at han bare fikk sjekket inn til Amsterdam. Klager forsøkte flere ganger inntil det kom en lapp ut av maskinen som sa at han var for sent ute.

Utskriften om for sent fremmøte er fremlagt og viser klokkeslettet 16:50.

Så vidt nemnda kjenner til fra andre saker, stenger innsjekkingen automatisk på angitt tidspunkt, det vil her si klokken 16:45. Det er uklart for nemnda hvorfor beskjed om for sent fremmøte først ble skrevet ut kl. 16:50. Det er også uklart for nemnda hvorfor klager bare fikk sjekke inn til Amsterdam.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager var for sent ute og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.