

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon på grunn av nektet ombordstigning.

### Dato

30.06.2011

### Saksnummer

384/10F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon på grunn av nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til København med SK1469 den 3. juni 2010 kl. 13:45.

På grunn av liten tid sjekket ikke klager inn, men gikk rett til utgangen som han fikk bekreftet var i orden i sikkerhetskontrollen. Klager møtte opp ved utgangen ca. 30 før avgang.

Ved gate ble det ropt opp at SK1469 er overbooket. Derfor ble klager som ikke hadde ombordstigningskort tatt til side. Da alle passasjerene var gått om bord fikk klager beskjed om at flyet var helt fullt og at han derfor ikke fikk være med.

Klager fikk beskjed om å henvende seg i SAS billettskranke, hvor han måtte kjøpe ny billett til NOK 2550.

Reiser man med kun håndbagasje kan man møte ved gate uten ombordstigningskort, og klager siterer følgende regler fra SAS hjemmeside:

«Reiser du kun med håndbagasje innen Skandinavia kan du gå rett til gate. Du vil automatisk bli innsjekket ved ombordstigning og motta setekvittering.»

Det vises for øvrig til kopi av denne regelen i klagers brev.

Klager mener at det her må ha skjedd en feil hos SAS og krever full refusjon av billetten.

#### SAS har i det vesentlige anført:

Siste frist for å sjekke inn ved utgangen er 20 minutter før avgang.

Utgangen stenger 15 minutter før avgang, og klager møtte opp 10 minutter før avgang.

Selv om klager var ved utgangen ca. 30 minutter før avgang, var han ikke i direkte kontakt med personalet for å sjekke inn og motta ombordstigningskort før ca. 10 minutter før avgang.

Klager møtte frem for sent og fikk derfor ikke være med flyet. Han hadde en lavpris billett som kun kan endres opptil en time før flyavgang. Klager måtte derfor kjøpe ny billett.

Flyet hadde avgangstid i henhold til rutetabellen. Alle passasjerer som hadde sjekket inn innen tidsfristen fikk plass på avgangen. Det er ingen indikasjon på at flyet var overbooket.

Skatter og avgifter på opprinnelig billett er refundert.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

SAS har fremlagt for nemnda informasjon om innsjekking/oppmøte som fremgår av SAS hjemmeside. Det fremkommer av informasjonen at:

Reiser du kun med håndbagasje innen Skandinavia kan du gå rett til gate. Du vil automatisk bli innsjekket ved ombordstigning og motta setekvittering.

Det fremkommer videre at seneste oppmøte ved gate er 20 minutter før flyavgang, og det fremkommer at:

Tidene over er «siste frist!». Vi anbefaler at du møter i god tid slik at du rekker å sjekke inn før gaten stenger. Hvis du ankommer gate senere enn tidene oppgitt over, risikerer du å bli nektet ombordstigning.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager møtte frem ved gate ca 30 minutter før flyavgang. Nemnda viser til klagers opplysninger og til at dette ikke er bestridt av SAS. Klager møtte således frem ved gate innen tidsfristen.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klager må bære ansvaret for at han ikke kom med flyet. Selv om ovennevnte vilkår med fordel kunne ha vært gjort klarere ved at det opplyses om siste frist for innsjekk, fremgår det etter flertallets vurdering likevel rimelig klart av sammenhengen at man må sjekke inn innen angitt frist.**

Flertallet legger til grunn at klager til tross for at han visste at han ikke var sjekket inn, ikke henvendte seg til personalet i gaten så snart denne ble betjent, men at han først kontaktet personalet mindre enn 20 minutter før avgang. Etter flertallets vurdering var dette for sent, og SAS hadde anledning til å nekte klager ombordstigning. Flertallet finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av hele billettprisen.

**Mindretallet, forbrukernes representanter, mener klager hadde grunn til å forvente å bli sjekket inn på flyet i det han gikk om bord. Det fremkommer tydelig av informasjon på SAS sine nettsider, at man »automatisk blir sjekket inn ved ombordstigning». Klager møtte ved gaten i god tid før den stengte, og det har formodningen mot seg at han ikke ville sjekke inn der dersom dette hadde kommet tydelig frem av vilkårene. I vurderingen er det lagt avgjørende vekt på at man som flypassasjer i dag har muligheten for og blir oppfordret til å foreta innsjekk på egen hånd og uten å måtte stå i kø. Det er således forståelig at klager som reiste med kun håndbagasje og hadde gyldig billett, valgte å benytte seg av raskeste alternativ ved å gå direkte til gaten.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*