

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

16.02.2015

### Saksnummer

779/14F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Oslo den 1. juni 2014 kl. 19:30 med SK812. Han møtte ved innsjekk akkurat 45 minutter før avgang men ble likevel nektet ombordstigning. Klager ble ikke tilbudt hjelp eller ombooking.

Klager måtte til Norge snarest mulig grunnet jobb, og booket nye billetter med et annet selskap til kroner 7 420 for to personer. Klager tok inn på hotell for å komme seg etter den forferdelige opplevelsen.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 7 420. Videre krever han refusjon av transportutgifter fra Heathrow til Gatwick GBP 50, og hotell, kroner 551.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

Innsjekkingskrankene stenger automatisk når fristen for innsjekk utløper, i dette tilfellet 45 minutter før avgang. Personalet ved innsjekkingsranken kan ikke påvirke dette.

Det er passasjerenes ansvar å overholde fristene, og å være ferdig innsjekket før disse utløper. Da klager møtte for sent fikk han dessverre ikke sjekket inn.

SAS har refundert skatter på ubenyttet billett, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

#### Nemnda bemerker:

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig

for å unngå forsinkelser. På Heathrow må passasjerer som skal reise med SAS være ferdig innsjekket 45 minutter før flyets annonserte avgangstid. Innsjekkingssystemet stenger automatisk og kan ikke overstyres av personalet. Møter passasjerene ikke tidsnok, har flyselskapet anledning til å avvis dem.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagerne møtte så sent at det ikke var tid til å gjennomføre innsjekkingen før systemet stengte. Det var ingen grunn til å avise klagerne om de hadde møtt tidsnok.

Nemnda finner etter dette 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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*