

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

171/14F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Ålesund via Bergen kl. 06:40 den 20. desember 2013 med SK4142 og SK4144.

Hun hadde sjekket inn dagen før og møtte opp til bag-drop et par minutter over kl. 06:00. Her fikk hun beskjed om at hun var for sent ute, og at hun måtte la bagasjen stå igjen om hun skulle reise. Klager stiller seg undrende til dette da det var 35 minutter igjen til avgang. Det var lite folk på flyplassen og ingen lange køer.

Klager spurte om det fantes et sted hun kunne oppbevare koffertene, men fikk til svar at det var det ikke. Senere finner klager ut at det finnes låsbare skap på flyplassen. Klager stiller seg sterkt kritisk til denne feilinformasjonen fra SAS, og til den dårlige kundebehandlingen.

Klager kunne ikke forlate bagasjen som var full av julegaver og klær på flyplassen, og måtte derfor kjøpe ny billett til Ålesund.

Klager krever refusjon av ny billett til Ålesund, kroner 2 232 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Siste innsjekkingsfrist er 30 minutter før avgang, da må man ha sjekket inn og levert bagasjen. Automatene stenger automatisk når fristen utløper, det samme gjelder betjent skranke.

Det er ingen grunn til at klager ikke skulle få sjekket inn bagasjen dersom hun gjorde det innen fristen. SK4142 tok av med 15 ledige plasser om bord.

SAS kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av SAS sine vilkår at innsjekking og eventuell bag drop må være gjennomført innen 30 minutter før annonsert avgangstid. Så vel innsjekkingsautomater som bag drop stenges automatisk ved frisens utløp. Etter fristen er det heller ikke anledning til å sjekke inn bagasje manuelt.

Det står påstand mot påstand om klager møtte tidsnok eller ikke. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mer sannsynlig at klager ikke møtte tidsnok enn at hun møtte tidsnok. Nemnda viser til at klager ble avvist så vel på innsjekkingsautomaten som i SAS sin manuelle skranke. Det var flere ledige seter på flyet og ingen grunn til å avvise klager dersom hun hadde kommet tidsnok.

Nemnda har forståelse for at SAS i den foreliggende situasjon ikke kunne ta seg av /oppbevare klagers bagasje. At SAS ikke opplyste om offentlige oppbevaringsmuligheter på flyplassen, kan etter nemndas vurdering ikke gi grunnlag for erstatning.

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.