

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

19.01.2023

### Saksnummer

2022-01658

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise den 7. august 2022 fra Oslo til Tromsø med FS 414. De skulle ha med seg en hund i kabinen, og dette var forhåndsbetalt.

Alle var ved innsjekk 1 time før oppsatt avgangstid. Klager hadde på forhånd sjekket inn tre av de reisende via Flyr sin app to timer før avgang, og skulle selv sjekke inn sammen med sin hund. Klager får beskjed om at baggen til hunden var for liten. Dette overrasket klager som flere ganger hadde benyttet samme bag med både SAS og Norwegian uten problem, da målene oppfylte de krav som var oppgitt. Klager spurte om de kunne sjekke inn bagasjen til de tre som ikke reiste med hund, men det ble avslått. De fikk beskjed om å sette fra seg sin bagasje og skaffe en større bag til hunden.

Klager kjøpte ny bag hos SAS, og kom tilbake da det var 45 minutter til avgang. Klager stilte seg i kø, mens resten av reisefølget ventet ved siden av. Da det var klagers tur til å sjekke inn var det 35 minutter til oppsatt avgang. Flyet var forsinket i 25 minutter, men klager ble nektet å sjekke inn da han kom for sent. Klager spurte om hva han skulle gjøre, og fikk da beskjed om å kontakte Flyr. Da klager brukte mobilen ble det oppfattet som om at han filmet personalet, hvilket han ikke gjorde. Det ble tilkalt en sikkerhetsvakt, da personalet mente klager hadde vært verbalt ufin og høylytt, noe klager stiller seg uforstående til. Hele hans reisefølge opplevde situasjonen som svært ubehagelig.

Klager kjøpte nye billetter med SAS for reise dagen etter, og bodde en natt på hotell. Klager har fått refundert billetter med Flyr, kr. 4366, men krever å få dekket mellomlegget mellom SAS og Flyr billetter, kr. 7214, i tillegg til utgifter til hotell, kr. 3043. Klagers totale krav er kr.10257.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyr mottok klagen umiddelbart etter hendelsen, og ba om en redegjørelse fra flyplasspersonalet. Flyr bruker Menzies Aviation som samarbeidspartner til innsjekking og andre lufthavntjenester.

Hendelsesforløpet beskrevet fra vår samarbeidspartner skiller seg ganske kraftig fra klagers beskrivelse, og vi har lagt denne til grunn for avslaget på klagen. Den forteller at gjesten kom veldig sent til innsjekk, og at buret var for lite for dyret, og at klager måtte presse dyret ned for å få plass. Klager ble således sendt for å anskaffe nytt bur. Vaktleder med mer erfaring og kunnskap ble også tilkalt for å undersøke saken, og beslutningen sto på at buret var for lite. Det er tydelig beskrevet på hvilken måte buret var for lite. Klager har i korrespondanse med Flyr til dels anerkjent at buret ikke var det største problemet, men at reisefølget ikke fikk sjekket inn når problemet med buret var løst. Våre flyplassrepresentanter forteller videre at reisefølget fikk beskjed om å komme til innsjekking for å levere sin bagasje, da man av sikkerhetsgrunner må sjekke inn sin egen bagasje. Dette er det to ulike oppfatninger om. Her virker det som om tiden har gått fort, og da klager og familien kom tilbake var innsjekkingen stengt. Situasjonen rundt dette ser ut til å ha eskalert, og vektere ble tilkalt.

Flyr stenger sin innsjekking for innenlands flygninger 30 minutter før avgangstid. Vi anbefaler alltid våre gjester å komme 2 timer før avgangstid for å være sikker på å rekke flygningen sin. Klager har mottatt reglene for reise med dyr i vår nettpprat i forkant av reisen. Det følger av disse reglene at passasjerer må være ferdig innsjekket minst 1 time før avreise. Klager forteller at han kom 1 time før avgangstid, og har dermed møtt for sent.

De andre reisende kunne like enkelt som de sjekket inn i app ta ut bagasjetagger på automat og sende bagasjen på selvbetjent bagasjeavlevering. I tillegg sier våre flyplassrepresentanter at de har fått tilbud om å sjekke inn på betjent skranke, men da måtte de møte opp der. Flyr stiller seg derfor uforstående til problemstillingen knyttet til at vi har nektet de som ikke har vært involvert i dyreburproblematikken å levere bagasje.

Klager referer også til at flyet var noen minutter forsinket. Innsjekkingstiden endrer seg ikke av den grunn, og det er forankret i befordringsvedtektene våre. Det ble ikke sendt ut informasjon om endret innsjekkingstid (Se bilag 4).

### **Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker at det er dokumentert at klager i forkant av reisen fikk tilsendt Flyr sine regler for reise med dyr (PETC Release Form). Det følger av disse vilkårene at «Vi ønsker å skape en best mulig reise for deg og ditt kjæledyr og vi ber deg sjekke følgende punkter, fylle ut skjemaet og ta det med til flyplassen. Du må være ferdig innsjekket minst 1 time før avreise.»

Klager har opplyst at han møtte til innsjekk 1 time før avreise. Dette er i henhold til Flyr sine regler for sent og nemnda kan derfor ikke anbefale at klager får medhold i krav om dekket kostnader i forbindelse med reisen med dyr.

Når det gjelder krav på kostnader i forbindelse med manglende innsjekk av passasjerer som ikke reiste med dyr, har partene ulik oppfatning av hva som skjedde. Klager hevder at de øvrige passasjerene ble nektet å sjekke inn på grunn av at Flyr mente buret var for lite. Flyr hevder at reisefølget fikk beskjed om å komme til innsjekk for å levere bagasjen, siden man av sikkerhetsgrunner må sjekke inn sin egen bagasje, men at dette ikke ble gjort.

Det er vanskelig for nemnda å avgjøre dette klagepunktet siden partene har motstridende forklaringer og sakens faktum ikke kan dokumenteres. Nemnda mener at dette klagepunktet må avvises i henhold til transportklagenemndforskriften §6-2 bokstav d. da det reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke får medhold i kravet om dekket kostnader i forbindelse med reisen med dyr. For øvrig avvises saken.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)