

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0649/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Nice via Amsterdam kl. 06:25 den 12. mai 2015. Klager var ved innsjekkingssranken 43 minutter før avgang, men ble nektet å sjekke inn. KLM sier man må være ved innsjekk minst 40 minutter før, klager har derfor møtt opp innen gitte frister.

Klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap til kroner 6 500.

Klager krever full refusjon av billettene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Klagers billett ble dessverre kansellert grunnet for sent oppmøte til sjekk inn.

Innsjekkingssystemet stenger automatisk 40 minutter før avreise på strekninger innen Europa. Mens innsjekkingssrankene er åpne er de bemannet med personale. Man kan åpne innsjekk dersom en passasjer kun er et par minutter for sent ute.

Klager hevder at innsjekkingssystemet stengte mer enn 43 minutter før avgang. Dette stemmer ikke. KLM viser til fremlagt dokumentasjon som viser at en annen passasjer fikk manuell hjelp til å sjekke inn 36 minutter før avgang. Dersom klager hadde vært til stede ville også han kunnet fått hjelp til manuell innsjekk.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til KLMs vilkår måtte klager være ferdig innsjekket innen 40 minutter før avgang.

Klager har opplyst at avgangen var kl. 06.25. De møtte frem ved innsjekkingen 43 minutter før avgang, men innsjekkingsskranken da var stengt. KLM bestrider at de stengte tidligere enn 40 minutter før stipulert avgang. De viser til at en annen passasjer sjekket inn kl. 05.39, 36 minutter før avgang.

I sine første svar til klager synes KLM å ha vært av den oppfatning at flyet hadde avgang kl. 06.15. Nemnda viser til KLMs henvisning til passasjeren som sjekket inn kl. 05.39. Det synes videre som KLM aksepterte ansvar dersom rett avgangstid var 06.25 slik klager hevder. Nemnda viser til KLMs epost av 12. juni 2015 til klager der KLM uttaler at de skal kompensere klager dersom KLM har sendt klagerne bekreftelse før reisen på at flyet skulle ta av kl. 06.25. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at avgangen ble endret fra kl. 06.15 til kl. 06.25 forut for avgang. Nemnda viser til utskrift av e-post om dette som ligger blant sakens dokumenter.

Det kan etter dette synes uklart om innsjekkingen ble stengt 40 minutter før kl. 06.15 eller 40 minutter før kl. 06.25. Nemnda er av den oppfatning at KLM må bære ansvaret for den uklarheten som er oppstått. KLM bør etter nemndas vurdering erstatte klagers ekstraavgifter til billetter med SAS. Nemnda viser også til KLMs tilsagn om dette i eposten av 12. juni 2015.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter klagers ekstraavgifter til billetter med SAS.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.