

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2017-00018

Tjenesteytere

SAS

United Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Des Moines i USA til Trondheim via Chicago og København den 13. desember 2016. Dette er en liten flyplass, og klager møtte opp 45 minutter før avgang for å sjekke inn bagasjen. Damen i skranken brukte svært lang tid, og det endte opp med at hun sa at innsjekk var stengt.

I følge United Airlines innsjekkingsfrister, gjelder 60-minutters regelen kun dersom man reiser med et direktefly ut fra USA. Flyet klager skulle med var innenriks, han mener derfor at flyselskapet ikke kan fraskrive seg ansvar.

Klager fikk ingen hjelp til ombooking av United med begrunnelse av at de ikke samarbeidet med SAS. Han måtte kjøpe ny billett på strekningen til kroner 15 000.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett, kroner 15 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

United Airlines har i det vesentlige anført:

Klager hadde en reiserute ut av USA, hvor United Airlines kun opererte den ene strekningen innenlands i USA fra Des Moines til Chicago.

United Airlines krever at passasjerene er ferdig innsjekkset minst en time før avgang på internasjonale ruter. Flyselskapet viser til fremlagt utkast av sine regler og vilkår. Klager møtte til innsjekk kun 45 minutter før avgang, og United Airlines kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til United Airlines brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager skriver at han ankom flyplassen 45 minutter før avgang. Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i så god tid at han rekker å være ferdig innsjekket i henhold til flyselskapets retningslinjer. United Airlines krever at man er ferdig innsjekket minst 60 minutter før avgang, altså 15 minutter før klager ankom flyplassen.

SAS og United Airlines er samarbeidspartnere, så her har klager blitt feilinformert, men dette har ingen betydning i denne saken.

SAS kan ikke se at de har gjort noe feil i denne saken og kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Alle flyselskap opererer med oppmøte- og innsjekkingsfrister. United Airlines opererer med følgende anbefalinger for oppmøte på flyplassen:

"When traveling fully within the U.S., which includes Guam, Puerto Rico and the U.S. Virgin Islands:

If you're not checking luggage, plan to arrive at the airport at least 60 minutes prior to Your scheduled departure time.

If you are checking luggage, plan to arrive at the airport at least 90 minutes prior to Your scheduled departure time.

When traveling internationally:

Whether or not you're checking luggage, plan to arrive at the airport at least 120 minutes prior to your scheduled departure time."

United Airlines har følgende frist for innsjekking:

"For most United- and United Express-operated international flights, travelers must check in at least 60 minutes before departure, regardless of whether or not they are checking baggage."

Slike frister er nødvendige for å få avviklet et tett ruteprogram. Fremmøte etter fristen medfører at flyselskapet kan avvise passasjerer. En passasjer som blir avvist på grunn av for sent fremmøte, må selv bære merutgiftene som følge av avvisningen.

Klageren hadde gjennomgående billett Des Moines-Chicago-København-Trondheim. Nemnda legger til grunn at han skulle sjekke inn for hele reiseruten i Des Moines. Det er ikke omtvistet at klageren møtte til innsjekking 45 minutter før avgang. Dette er 15

minutter etter fristens utløp. United Airlines hadde da rett til å avvise ham. Han må selv bære utgiftene til nye billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)