

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett.

### Dato

25.06.2018

### Saksnummer

2017-02348

### Tjenesteytere

Emirates

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en t/r reise Oslo - Tokyo via Dubai for reise 31. juli - 23. august 2017. Returen den 23. august skulle gå kl 00.30.

Klager forsøkte flere ganger å sjekke inn online for returreisen men fikk feilmelding og beskjed om å prøve på nytt senere. Klager gikk deretter inn på Emirates nettside, tastet inn sitt bookingreferanse, men fikk beskjed om at returen var den 24. august, ikke den 23. august. Klager møtte derfor opp til sin avgang den 24. august, men fikk beskjed om at flyet hadde gått den 23. august.

Klager måtte betale kroner 8 819 for ny billett hjem, han krever denne refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates data viser at klager sjekket inn online den 21. august, men ble registrert som no-show på EK313 Tokyo-Dubai den 23. august da han ikke presenterte seg på flyplassen.

Innsjekk på flyplassen var åpen mellom kl 21.30 - 23.30 den 22. august for avgangen kl 00.30 den 23. august. I rapporten fra flyplassen kommer det frem at klager misforstod avgangstiden og møtte opp om kvelden den 23. august.

Det er passasjerens ansvar å møte opp ved innsjekk og ved gate innen gitte frister.

Klager henvendte seg til Emirates billettskranke og ble booket om i henhold til gjeldende regler.

Emirates kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerkjer

Klager hadde plass på EK313 fra Tokyo til Dubai den 23. august. I henhold til Emirates var innsjekk på flyplassen åpen i to timer, før den stengte en time før avgang. Klager presenterte seg ikke ved innsjekk i løpet av disse to timene. Isteden møtte han opp til samme flight påfølgende dag, til EK313 Tokyo-Dubai den 24. august.

Klager har opplyst at han via Emirates nettsider fikk informasjon om at hans billett var endret, slik at han skulle reise den 24. august isteden for den 23. august. Klager har ikke fremlagt noen dokumentasjon på dette. Han har fremlagt utskrift av sin billett som viser avgang den 23. august kl 00.30, samt kvittering for kjøp av ny returbillett. Etter nemndas syn må klager selv holdes ansvarlig for ikke å ha møtt opp til rett tidspunkt.

Flyselskapet endret og skrev om klagers billett i henhold til tilgjengelighet på tidspunktet. Nemnda kan ikke se at Emirates er å laste, og kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

## Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)