

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet for sent ankommet gate.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2018-00168

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Chicago - Washington - Oslo hos SAS, pris kroner 7 683. Avreisedagen den 11. juli 2017 møtte klager opp på Gardermoen halvannen time før avgang. Kl 11.30 var han ferdig med å sjekke inn. Gaten skulle stenge kl 12.35, og flyavgang var kl 12.50.

Det var svært lange køer i sikkerhetskontrollen. Da klager hadde passert innså han at han hadde dårlig tid og ba om assistanse til gate. Klager har en knesykdom som gjør at han går langsomt. Assistanse ble avvist med begrunnelsen at dette må bestilles på forhånd. Klager mener dette er urimelig og at en betalende passasjer bør få assistanse når han ber om det.

Klager ankom gate kl 12.42 syv minutter for sent, og hans bagasje ble off-loadet. Klager måtte betale kroner 6 500 for ny billett påfølgende dag.

Hendelsen var en stor påkjenning for klager. Hans mor var alvorlig syk, og det hastet med å reise til USA.

Klager stiller seg kritisk til at han måtte betale for en helt ny billett. Han mener et endringsgebyr slik andre flyselskap tar hadde vært mer på sin plass.

Klager krever full refusjon av opprinnelig billett, kroner 7 683.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På reiser til USA er siste innsjekningsfrist 60 minutter før avgang. På SAS' nettside står blant annet dette:

- Hvis du reiser til USA eller Asia, må du sjekke inn minst 60 minutter før avgang og være ved gaten minst 25 minutter før avgang.

Det er passasjerens eget ansvar å møte opp i så god tid at han rekker å være innsjekket og ved gate i henhold til flyselskapets retningslinjer. Klager skriver selv at han ble forsinket i sikkerhetskontrollen og at han ankom gaten kl 12:42, som var 8 minutter før flyavgang. SAS' retningslinjer sier at passasjerer må være ved gate senest 25 minutter før flyavgang.

Personalet i sikkerhetskontrollen har ingen mulighet eller ansvar for å bistå med assistanse til gate, da deres jobb er å være tilstede ved sikkerhetskontrollen. Assistanse må bestilles hos flyselskapet. SAS tilbyr assistanse på reisen for passasjerer som av ulike årsaker har redusert fremkommelighet. Dette må bestilles i forbindelse med booking eller på et senere tidspunkt ved å ringe SAS' kundesenter.

Fremlagt bestillingshistorie viser at klager fikk endret sin billett etter opprinnelig avgangstid. I henhold til reglene må endringer gjøres før avgang. Dette betyr at personalet gjorde unntak fra regelen og valgte den rimeligste løsningen for klager ved å endre opprinnelige utreise på billetten. En ny enveis billett fra Oslo til Chicago i E-klasse ville kostet klager dobbelt så mye.

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

### **Nemnda bemerker**

I henhold til SAS sine nettsider må man på flyvninger til USA sjekke inn minst 60 minutter før avgang og være ved gaten minst 25 minutter før avgang.

Passasjerene må ta høyde for at det kan være lange køer både ved innsjekk og i sikkerhetskontrollen, og man kan ikke regne med at man ved sen ankomst får gå forbi andre passasjerer i disse køene.

Klager anfører at han ba om assistanse da han innså at han ikke ville rekke frem til gate i tide, men at han fikk avslag. Det er normal prosedyre hos ethvert flyselskap at assistanse bestilles på forhånd. Nemnda kan ikke se at flyselskapet eller flyplasspersonalet har opptrådt klanderverdig da klager fikk avslag på sin forespørsel.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer for sent til gate. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Lars Ødegård (Norges Handikapforbund)
- Camilla Dragvoll (Ticket)