

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

358/11F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Malta 25. februar 2011 kl. 06:15. Klager ankom flyplassen kl. 05:40. Til tross for at det var fem minutter igjen før innsjekk skulle stenge, ble klager nektet å sjekke inn. Klager stiller seg svært undrende til dette, og mistenker at flyet var overbooket.

Klager valgte å ta drosje hjem. Han kontaktet sitt reisebyrå Expedia, men her fikk han heller ingen hjelp. Han ble bedt om å kjøpe nye billetter til full pris.

Klager står fast på at han var ved innsjekk fem minutter før fristen. Lufthansa kan ikke dokumentere at han kom for sent til innsjekk, og krever derfor erstatning for tapte flybilletter på til sammen 5 055,66 kroner.

### Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansas ansatte i innsjekkingssranken kunne ikke fullføre innsjekkingen da klager ankom for sent til skranken. Det er ikke tillatt å holde innsjekkingen åpen etter tidsfristen.

Før man kan fullføre en bestilling hos Lufthansa må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her står følgende:

«We reserve the right to cancel your reservation if you do not comply with the Check-in deadlines indicated. We or the travel agency which issued the ticket will advise you of the Check-in deadline for your first flight with us.

Information on check-in deadlines for our flights is available on our website or at the travel agency where the air ticket was issued. Unless otherwise stated, passengers must check in no later than 30 minutes prior to flight departure.»

Lufthansa beklager at klager ikke mottok den service han forventet, men flyselskapet vil understreke at deres ansatte fulgte korrekt prosedyre i henhold til Lufthansas regler og vilkår.

Expedia har refundert flyskatten, men Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Flyselskapene har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysninger om siste frist for innsjekking. Ved fristen har selskapene hensyntatt bl.a. normal tid for bagasjehåndtering, sikkerhetskontroll og tid til å gå til utgangen (gate). Overholdelse av fristen er nødvendig for å unngå forsinkelser. Det fremkommer av Lufthansas vilkår at passasjerene må sjekke inn senest 30 minutter før avgang dersom annet ikke er opplyst.

Det er mange passasjerer som skal med et fly, og det er ikke uvanlig at det er kø ved innsjekkingen og/eller sikkerhetskontrollen. Dette må både passasjerer og flyselskap ta hensyn til. Flyselskapene må sørge for tilstrekkelig antall innsjekkingsskranker og bemanning til å betjene disse. Skrankene må videre åpne i tilstrekkelig god tid før avgang. Der det er mulighet for innsjekkingssautomater, innsjekking via Internett m.v. bør også dette vurderes for å sikre en best og raskest mulig avvikling av innsjekkingen. Flyselskapet må være ansvarlig for å gjøre det de kan innenfor rimelighetens grenser for å få med samtlige passasjerer som venter på å få sjekke inn før innsjekkingen stenger. Passasjerene må på sin side også være forberedt på at det kan være kø ved innsjekkingssranken, og må etter nemndas vurdering møte frem i rimelig tid slik at innsjekking kan foretas innen angitt tid. Hva som menes med «rimelig tid» vil måtte avgjøres konkret. Det vil kunne variere mellom de forskjellige flyplasser. Det vil videre kunne variere i forhold til ukedag og tid på dagen, om reisen skjer i forbindelse med høytider, eksempelvis julen, eller i forbindelse med skolens ferier, for eksempel høstferien. Oppregningen er ikke uttømmende.

Klagerne skulle i dette tilfellet fra Stavanger til Malta via Frankfurt 25. februar 2011 kl 06.15. De opplyser at de ankom innsjekkingen 05.40. Dette er imidlertid ikke dokumentert eller godtgjort på annen måte. I henhold til Lufthansas vilkår måtte klager være ferdig innsjekket 30 minutter før avgang, dvs. kl 05.45.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klagerne kom for sent frem til ekspedering i innsjekkingssranken. Nemnda viser til at innsjekkingen stenges automatisk 30 minutter før avgang, og til at klagerne fikk beskjed om at de var for sene. Det er ikke noe som underbygger klagerens påstand om at flyet var overbooket.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS  
Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*