

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01441

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig reise fra Oslo til Bergen kl. 20:20 med SK291 den 6. februar 2022. Denne billetten booket klager om for kr. 600 til den 10. februar med SK277 kl. 17:00. I appen til SAS ser klager at flyet skal gå fra gate A21. Dette viser seg å ikke være riktig og da klager oppdager dette er det for langt til riktig gate. Klager rekker ikke flyet og må bestille seg ny billett.

Klager krever å få refundert den originale billetten på kr 2399. SAS har refundert skatter og avgifter på kr. 128.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført at endringen av klager sin gate skjedde den 6. februar kl. 18:27, det vises til vedlegg.

Det følger av de vilkår som passasjeren godtar ved et kjøp av billett at passasjeren plikter å møte opp ved riktig gate innen avgang, se art. 7.2. Informasjon om hvilken gate som skal benyttes er ikke obligatorisk informasjon og det vil være opp til klageren å holde seg oppdatert på hvilken informasjon som blir gitt om gaten på flyplassen.

Følgelig er det klagers risiko å kun forholde seg til hva som sto i appen. Klager hadde også en oppfordring om å undersøke denne nærmere da flighten til klager ikke kom opp på monitoren ved gaten.

Det vises til Transportklagenemnda avdeling fly sitt vedtak med saksnummer 2017-1494 der nemnda kom frem til at det var klager som måtte bære risikoen for å kun forholde seg til flyselskapets informasjon om gate som ble gitt per SMS. Her ble det også lagt til grunn at det måtte være opp til passasjeren å holde seg oppdatert på flyplassen.

SAS vil ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for nye billetter.

### **Nemnda bemerkar**

Klager fikk opplyst feil gate i appen til SAS, og ventet ved denne gaten. Hun rakk derfor ikke flyet.

Selv om det er uheldig at det ble gitt feil informasjon til passasjerer pr. sms, mener nemnda at det er klagers eget ansvar å følge med på informasjonstavlen på flyplassen og de annonseringer som blir gjort. Passasjerer plikter å møte opp ved riktig utgang før ombordstigningen stenger.

At klager valgte å kun forholde seg til informasjonen i appen fra SAS, må være klagers egen risiko.

Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på erstatning i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)