

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet nektet ombordstigning.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

609/14F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers niese på 17 år skulle reise fra Oslo til London den 11. mai 2014 kl. 17:10 med SK811. Hun sjekket inn i tide, og gikk deretter til passkontrollen. Her spurte hun en SAS-ansatt hvilken gate hun skulle til og fikk til svar nr. 59. Det viste seg midlertid at hun skulle vært ved gate 53, og mistet av den grunn avgangen sin.

Klagers niese hadde full tillitt til SAS medarbeider, og stolte på at informasjonen hun fikk var korrekt.

Klager måtte kjøpe ny billett til sin niese. Han stiller seg sterkt kritisk til måten hun ble behandlet på av SAS.

Klager krever refusjon av ny billett Oslo - London, samt en unnskyldning fra flyselskapet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

I forbindelse med flyreiser har passasjerene både rettigheter og plikter. Det er passasjerens plikt å møte til riktig utgang til riktig tid.

NON-Schengen området hvor klager skulle reise fra er et forholdsvis lite og oversiktlig område. SAS finner det usannsynlig at en SAS representant har vist klager til en British Airways utgang etter å ha fremvist sitt SAS boarding kort. Både SAS og BA har logoer på sine boardingkort.

Etter innsjekk må klager ha hatt en formening om hvor hun skulle gå, da hun har tatt seg til NON-Schengen området som ligger helt i enden av lufthavnens PIR. SAS finner det noe underlig at klager ventet ved feil utgang da det kommer tydelig frem på skjermen ved gaten hvilken flight og hvilket flyselskap som operer hver flyvning.

Klager har ikke møtt ved riktig gate i tide. SAS kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme hennes krav.

Nemnda bemerker:

Passasjeren må møte ved rett utgang til rett tid. Møter ikke passasjeren innen oppsatt tidsfrist, vil passasjeren bli avvist.

Det står påstand mot påstand om en SAS-ansatt henviste klagers niese til feil utgang. I utgangspunktet har det formodningen mot seg at en SAS-ansatt inne på det begrensede området innenfor passkontrollen, skulle ha henvist til en utgang som benyttes av British Airways. Det var videre 108 passasjerer som fant frem til rett utgang, hvilket viser at rett informasjon sto på monitorene på flyplassen.

Nemnda kan ikke se bort fra at det av en eller annen grunn har oppstått en misforståelse her. Nemnda finner imidlertid ikke sannsynliggjort at SAS kan lastes for denne.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at feilen ligger hos SAS og finner ikke å kunne anbefale at klagers niese gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagers niese gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.