

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for ekstraavgifter på grunn av nektet innsjekk og ombordstigning.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02762

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, totalt fem personer, skulle reise den 4. juli 2018 med SK4714 fra Roma til Oslo kl. 13.45 og videre fra Oslo til Trondheim med SK382 kl. 21.45. De hadde bestilt taxi til flyplassen, men den møtte ikke til avtalt tid så de måtte skaffe annen transport. De var derfor svært forsinket da de ankom flyplassen 50-55 minutter før avreise.

De hadde ikke sjekket inn på forhånd, da de ville forhøre seg om muligheten for å sitte samlet på flyet. De løp derfor bort til innsjekkingsskranke nr. 425. Det var ingen foran dem, så de ble ekspedert med én gang. Vedkommende i skranken tok imot passene, kikket på skjermen en stund og tok deretter to telefoner før han sa at de dessverre var for sent ute og ikke fikk være med flyet. Han kunne ikke hjelpe dem noe mer. De ble svært oppskjørtet, men fant frem til SAS' handling agent i etasjen over. Da var det fremdeles 45 minutter til avgang, men heller ikke der var det noen hjelp å få. De endte med å bestille nye billetter med KLM på nettet selv og reiste deretter hjem via Amsterdam med en overnatting der, før de ankom Trondheim.

Klager viser til at det på nettsidene til SAS står at siste frist for innsjekking av bagasje er 45 minutter før avreisen når man reiser fra Europa til Skandinavia. Klager mener de var tidsnok ute og mistenker at årsaken til at de ble nektet innsjekk var at setene var gitt til andre passasjerer på grunn av overbooking.

Klager krever erstattet utgiftene til nye flybilletter med kr. 9496, ekstra bagasje kr. 1430 og hotellovernatting i Amsterdam kr. 5201, totalt kr. 16.127, som følge av nektet innsjekk og ombordstigning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge ble nektet å sjekke inn i Roma fordi de møtte for sent til innsjekk. Klager anfører at de var på flyplassen 50-55 minutter før flyavgang. Passasjerer som reiser med innsjekket bagasje skal være ferdig innsjekket 45 minutter før flyavgang. Det vises til utskrift fra nettsiden til SAS.

Fiumicino/Roma er en travel flyplass, og det er passasjerens eget ansvar å møte opp i så god tid at vedkommende rekker å være ferdig innsjekket senest 45 minutter før flyavgang. Etter dette tidspunktet er det ikke mulig å få sjekket inn passasjerer eller bagasje. Tidsfristen er satt for at flyselskapene skal rekke å få med bagasjen, og at passasjerene skal ha nok tid til å komme gjennom sikkerhetssjekk og frem til gate i tide.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om dekning av påløpte kostnader i forbindelse med at reisefølget ankom flyplassen for sent for innsjekk.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Roma til Trondheim via Oslo den 4. juli 2018 kl 13.45 med SAS. Klager anfører at han og familien ankom flyplassen noe forsinket grunnet en drosje som ikke kom når den var bestilt, men at de likevel ankom innsjekkingsskranken før fristen på 45 minutter utløp. Klager ble likevel avvist med den begrunnelse at han var for sent ute.

SAS har uttalt at klager ble nektet ombordstigning da han ikke overholdt tidsfristen for innsjekk.

Det står således ord mot ord.

Nemnda mener at saken er av en slik art at den ikke kan avgjøres på forsvarlig vis uten muntlige forklaringer, og at den må avvises, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c), jf § 5-5.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)