

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (16.04.2020)

Kommentar fra tjenesteyter:

Selskapet mener at nemndas avgjørelse er feil med tanke på oppgitt forhold og velger å ikke følge avgjørelsen.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter ved nektet ombordstigning. Klager ankom én time og 20 minutter før flyvningen.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2018-04710

Tjenesteytere

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Brussels Airlines fra Banjul (BJL) til Brussel (BRU) med SN204 29. januar 2018. Han skulle også reise videre med SN2283 fra Brussel til Oslo lufthavn (OSL) 30. januar. Dagen før avreise mottok klager en e-post fra Brussels Airlines med anmodning om å sjekke inn på internett. På boardingkortet stod det at siste mulighet for innsjekking var kl. 19.50.

Flyvningen fra Banjul skulle gå kl. 20.20. Klager møtte opp kl. 19.01, og han har forklart at dørene på dette tidspunktet var stengt av vakter, én time og 20 minutter før avgang. Han hadde sjekket inn på nett og hadde QR-kode. To dager senere mottok klager en tekstmelding med informasjon om at han måtte møte opp mellom kl. 17 og 19 for innsjekking. Etter at klager ankom kom ytterligere 20 passasjerer som også hadde sjekket inn på nett. Ingen fra flyselskapet kom ut og informerte før det var 15 minutter til neste avgang. Passasjerene fikk da beskjed om at de måtte kjøpe nye billetter og reise to dager senere.

Klager kjøpte nye billetter via Amsterdam til Oslo til 415 euro og kroner 3 320. Han har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brussels Airlines har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har flyselskapet svart at innsjekking for flyvningen fra Banjul til Brussel stenger 80 minutter før avgang, kl. 19.00. Denne informasjonen fremgår også av selskapets hjemmesider. Selskapet har vist til at klager ankom flyplassen for sent, og har avvist hans refusjonskrav.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har opplyst at han sjekket inn online før kl. 19.00, og at han bare hadde håndbagasje. Han var på flyplassen kl. 19.01, i god tid før flyvningen.

Nemnda legger derfor til grunn at klager hadde sjekket inn innen fristen kl. 19.00. Årsaken til at han ikke fikk være med flyet, er uklar. Nemnda mener at flyselskapet må dekke klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 7 000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brussels Airlines erstatter klagers utgifter til nye billetter med kroner 7 000.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)