

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00566

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Pisa via München den 22. desember 2017 kl 07.40 med Lufthansa. Hun fikk ikke ut bagasjelapper i innsjekkingsautomaten og henvendte seg derfor i SAS` innsjekkingskranke. Her ble hun etter en del om og men avvist med den begrunnelse at hun var for sent ute, og at innsjekk for hennes flight nå var stengt.

Klager gikk glipp av forretningsavtaler, samt familieforpliktelser i forbindelse med julefeiringen.

Klager fikk ingen hjelp av verken SAS på Gardermoen eller av Lufthansa per telefon, og stiller seg sterkt kritisk til dette. Hun endte opp med å kjøpe nye billetter for tilsammen 1 850 euro. Klager krever beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning da hun ankom sjekk inn for sent. Det er passasjerens ansvar å være ute i god nok tid til å overholde oppmøte- frister. Dette er særdeles viktig rundt juletider, da det er svært travelt på flyplassene.

Lufthansa har refundert skatter og avgifter på klagers ubenyttede billetter, kroner 694.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Oslo til Pisa via München den 22. desember 2017 kl 07.40 med Lufthansa. Hun fikk boardingpass, men fikk ikke ut bagasjelapper i

innsjekkingsautomaten og henvendte seg i SAS` innsjekkingsskranke for å få hjelp. Etter en del om og men ble hun avvist med den begrunnelse at hun var for sent ute.

Lufthansa har uttalt at klager ble nektet ombordstigning da hun 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)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)