

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-01199

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Kabul via Istanbul den 27. april 2017 kl 17.55, med retur den 4. mai. Grunnet en trafikkulykke ankom klager Gardermoen noe forsinket og henvendte seg i innsjekkingsskranken kl 17.00 uten bagasje. Klager ble forklart at innsjekk nå var stengt. Han ble fortvilet og ba om å få reise da han måtte hjem til syke mor i Afghanistan, men ble likevel nektet å sjekke inn. Klager la merke til et par som kom etter ham til innsjekk som fikk sjekke inn. Han stiller seg sterkt kritisk til slik forskjellsbehandling.

Türkish Airlines hevder klager var uhøflig, men det er feil. Han var hele tiden høflig mot damen bak skranken. Flyselskapet hevder også at han løp vekk da sikkerhetsvaktene kom, men dette stemmer heller ikke. Klager oppholdt seg rolig ved skranken mens han pratet med damen bak skranken.

Klager endte opp med å kjøpe ny billett en vei til kroner 6 143 dagen etter.

Da klager skulle benytte seg av returbilletten den 4. mai ble han igjen nektet ombordstigning med den begrunnelse av returen var kansellert siden utreisen ikke var benyttet. Klager måtte kjøpe enveisbillett Kabul - Oslo til USD 957,50.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter, samt erstatning for transport til og fra Gardermoen foretatt av en venn.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines innsjekk stenger 60 minutter før avgang, det vises til fremlagt utskrift av flyselskapets regler og vilkår. Klager skulle fly til Istanbul kl 17.55. Han ankom innsjekk kl 17.20. Innsjekk var da stengt. Klager ble svært hissig og kalte representanten fra Türkish Airlines unevnelige ting. Türkish Airlines viser til fremlagt utskrift av klagers

bookinghistorie. Klager gikk til sikkerhetskontrollen men fikk ikke passere uten boardingpass. Klager gikk deretter tilbake til innsjekkingssranken.

Mens dette pågikk, kom en flykaptein og hans kone og ba om å få være med samme fly til Istanbul. Den ansatte forklarte også disse at innsjekk var stengt, og at de ikke ville komme gjennom sikkerhetskontrollen uten boardingkort. Kapteinen benyttet seg av sitt id-kort og passerte sikkerhetskontrollen for crew og flyplassansatte, og kunne derfra løpe til gate. Klager reagerte kraftig på dette som for ham så ut som om Turkish Airlines lot paret få sjekke inn.

Klager hevder han ikke hadde bagasje å sjekke inn. Uansett om klager hadde bagasje eller ikke var han for sent ute til å bli med flyet. Turkish Airlines forsøkte å tilby klager omruting, men han var helt umulig å snakke med. Klager hevder den ansatte snakket norsk med kapteinen, men dette stemmer heller ikke da hun ikke snakker det norske språk.

Den ansatte måtte til slutt tilkalle sikkerhetsvaktene. Da sikkerhetsvaktene ankom løp klager fra stedet. Da han etter en stund dukket opp igjen, ble han vist bort fra stedet. Turkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

I henhold til Turkish Airlines vilkår stenger innsjekkingen for passasjerer på Gardermoen 60 minutter før avgang.

Etter nemndas syn tilsier en alminnelig språklig forståelse av vilkårene at passasjerer må være ferdig innsjekket 60 minutter før avgang. Flyselskapet kunne således avvise klageren hvis han ikke var ferdig innsjekket kl 16.55. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at fristen for innsjekking må overholdes.

Klageren har opplyst at han kom til innsjekk kl 17.00. Innsjekk var da stengt.

Nemnda anbefaler ikke at klageren gis medhold på dette punktet.

Klager krever imidlertid også erstatning for kjøp av ny returbillett, da returreisen ble kansellert som følge av ubenyttet utreise.

Nemnda har tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene, vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/ returbilletten. Klager hevder at han ikke ble informert om muligheten til å beholde returbilletten mot å betale et slikt tillegg. Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og leder - legger det til grunn.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at nemnda ikke har mandat til å sensurere selskapenes vilkår.

Nemndas flertall mener etter dette at klager har krav på utgiftene han ble påført ved kjøp av den nye billetten, fratrullet merutgiftene han måtte ha betalt for å beholde den opprinnelige fratrullet prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet.

Udokumenterte transportutgifter til og fra Gardermoen kan klager ikke kreve dekket.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet på refusjon av ny billett til Kabul til kroner 6 143 eller transportutgifter. Nemnda anbefaler at han gis medhold i kravet på refusjon av returbilletten, med fradrag av merutgiftene han måtte ha betalt for å beholde returbilletten når han ikke kunne benytte den opprinnelige billetten til Kabul.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)