

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter og standardkompensasjon ved nektet ombordstigning. Stengt innsjekkingsskranke.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-00397

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

Supersaver

Menzies Aviation Oslo Airport

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter for en reise fra Oslo lufthavn (OSL) til Los Angeles (LAX) 15. juni 2018. Reisen var bestilt hos nettreisebyrået Supersaver, med følgende reiserute:

- UA9914 fra Oslo lufthavn (OSL) til Brussel (BRU), operert av Brussels Airlines, med avgang kl. 06.45.
- UA9986 fra Brussel (BRU) til London - Heathrow (LHR), operert av Brussels Airlines med avgang kl. 09.50.
- UA935 fra London - Heathrow (LHR) til Los Angeles (LAX), operert av United Airlines, med avgang kl. 14.10.

Klager ankom Oslo lufthavn med Flytoget kl. 05.42. Han gikk deretter på toalettet i cirka fem minutter, før han ankom innsjekkingsskranken cirka kl. 05.55. Her ble klager informert om at han hadde møtt for sent til innsjekking, og at de ikke kunne ta imot bagasjen hans. Den ansatte i skranken hadde stengt innsjekking og var i ferd med å forlate skranken. Klager var svært overrasket over at innsjekking på denne flyvningen stengte så tidlig som én time før avgang kl. 06.45.

Klager diskuterte saken frem og tilbake med flere av de ansatte på flyplassen, men måtte til slutt gi opp, selv etter kommunikasjon med Supersaver og United Airlines. Senere, da han tok en nærmere titt på boardingkortet og nettsiden, fremgikk det at han kunne levere bagasje frem til 40 minutter før avgang. Dersom dette hadde vært tilfelle, har klager anført at han hadde rukket innsjekking.

Klager hadde sjekket inn på nett, og han hadde derfor blitt gitt mulighet til å forlate bagasjen på Oslo lufthavn og reise kun med håndbagasje. Klager forsøkte dette, og gikk straks til gate. Da han kom dit stod det "gate closing" på skjermen, og klager presenterte boardingkortet sitt. Her ble han imidlertid også avvist, og de ansatte viste til at han ikke fantes i systemet. Klager ga til slutt opp og kjøpte nye billetter til Los Angeles neste dag.

Som følge av hendelsen pådro klager seg en rekke utgifter. Han har fremsatt følgende krav:

- Ny flybillett til Los Angeles, kroner 4 847.
- Oppbevaring av bagasje, kroner 87.
- Overnatting på AirBnB, kroner 300,21.
- Lunsj, kroner 121.
- Middag, kroner 139.
- Buss tilbake til flyplassen, kroner 65.
- Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

I denne saken er både Menzies Aviation, Supersaver og Brussels Airlines innklaget.

- Brussels Airlines har ikke inngitt tilsvaret i saken. Av flyselskapets svar til klager fremgår det at klager møtte til innsjekking på flyvning SN2288 15. juni 2018, men at han ikke møtte opp i tide. Personalet på flyplassen måtte derfor nekte klager ombordstigning.

- Supersaver har inngitt tilsvaret i saken. Reisebyrået har vist til at klager bestilte en flybillett på deres hjemmeside 27. mars 2018. På bestillingstidspunktet hadde klager krysset av for at han hadde lest og godkjent selskapets vilkår. I vilkårene blir det gitt informasjon om at den reisende selv må kontrollere innsjekkingstider for sin reise. Supersaver anbefaler også at kundene sjekker inn halvannen time før avgang for avganger innenriks, og to og en halv time før avganger utenriks.

Supersaver er en formidler av flybilletter. Selskapet har ikke ansvar for innsjekking eller andre hendelser som har med utførelsen av flyreisen å gjøre. Supersaver kan ikke ta ansvar for informasjonen klager har fått av personale fra flyselskapet eller på flyplassen. Reisebyrået har tilbakebetalt kroner 1 077 i flyskatter- og avgifter til klager, og har på ovennevnte grunnlag avvist hans ytterligere krav.

- Menzies Aviation ved Oslo lufthavn har også inngitt tilsvaret i saken. Selskapet yter bakketjenester for Brussels Airlines ved Oslo lufthavn. Menzies Aviation er enig med Brussels Airlines utsagn om at passasjerene korrekt var nektet ombordstigning. Siste mulige innsjekking for Oslo - Brussel er én time. Det vises i denne forbindelse til flyselskapets hjemmeside.

Menzies har mottatt rapporten for dagen klager skulle reiste, og det fremgår at de stengte til tiden og nektet klager å gå til gate. Menzies har på dette grunnlag avvist klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

På klagers boardingkort står det at "baggage drop off is possible until 40 minutes (\*) before departure for flights within Europe".

Informasjonen på boardingkortet indikerer at det er mulig å levere inn bagasje inntil 40 minutter før flyvning. Det fremgår imidlertid av Brussel Airlines' nettsider at for billettypen Light&Relax (som er den billettypen som klager hadde) er siste innsjekkingstidspunkt på Oslo Lufthavn Gardermoen 60 minutter før avgang.

Nemnda mener at flyselskapet må bære ansvar for den tvilen som oppstår som følge av informasjonen på boardingkortet. Det vises til avtaleloven § 37 første ledd nr. 3.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standardkompensasjon på 600 euro for nektet ombordstigning, ny flybillett til Los Angeles til kroner 4 847, oppbevaring av bagasje på kroner 87, overnatting på AirBnB, kroner 300, lunsj til kroner 121, middag til kroner 139 og buss tilbake til flyplassen til kroner 65.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager får utbetalt standardkompensasjon på 600 euro for nektet ombordstigning samt erstatning på kroner 5 559.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)