

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få dekket nye flybilletter pga. nektet innsjekk på opprinnelig reise.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01256

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Dublin til Oslo den 1. mars 2019. Planlagt avgang fra Dublin var med SK4604 kl. 10.50.

Klager ankom flyplassen 50 minutter før avgang, men fant ingen innsjekksautomater og henvendte seg til skranken. Etter en stund i kø kom de frem, men fikk da beskjed om at de var for sent ute. Damen i innsjekkingsskranken forsøkte å ringe gaten. Klager fikk til slutt beskjed om at de ikke fikk bli med på flyet til tross for at det fortsatt var 45 minutter igjen til avgang og klager kun hadde håndbagasje.

Klager fikk ombooket billetten til et fly to timer senere, men måtte betale 3100 kroner i mellomlegg. Den nye flyruten innebar i tillegg ekstra mellomlanding og lengre flytid.

Ved klage til SAS i ettertid har klager fått avslag med den begrunnelse at de kom for sent i henhold til innsjekkingsfristen. Klager har imidlertid fått motstridende argumenter; først at innsjekk stenger 30 minutter før avgang, og senere at det er spesielle regler for Dublin, hvor innsjekk stenger 45 minutter før. Klager mener de uansett var der 45 minutter før og burde fått sjekket inn selv om de var i siste liten.

Klager har fremsatt krav om at SAS dekker utgiftene til nye flybilletter, pålydende 3100 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Dublin til Oslo med SK4604 den 1. mars 2019.

Klager skriver at de ankom flyplassen 50 minutter før avgang. Da de ankom innsjekkingsskranken fikk de beskjed om at de var for sent ute. Personalet ved innsjekk

forsøkte å ringe gaten. Klager ble nektet innsjekk og måtte kjøpe nye flybilletter som de krever refundert.

Frist for innsjekk i Europa er 45 minutter før flyavgang. SAS viser her til sine nettsider.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i så god tid at de rekker å være ferdig innsjekket før fristen. Etter dette tidspunktet er det ikke mulig å sjekke inn. Det kan være køer både ved innsjekk og i sikkerhetskontrollen og det anbefales derfor å være ute i god tid før fristen. Innsjekk stenger aldri før fristen.

SAS mener klager ikke beregnet tilstrekkelig god margin ved å møte opp på flyplassen 50 minutter før avgang. Det er ingen dokumentasjon som viser når hun faktisk ankom flyplassen og innsjekkingsskranken. SAS mener klager må ha ankommet for sent.

Da SAS ikke har gjort noe feil i denne saken kan ikke klagers krav imøtekommes.

Nemnda bemerker

På SAS sine nettsider står det at innsjekk på avganger fra Europa til Skandinavia stenger 45 minutter før avgang. Det anbefales i tillegg at passasjerene beregner god tid i tilfelle det er ventetider. Veiledende anbefaling fra flyselskapet på avganger fra Europa til Skandinavia er to timer før avgang.

Klager har anført at de ankom flyplassen 50 minutter før avgang, og at det fortsatt var 45 minutter til avgang da de ankom innsjekkingsskranken. Dette er imidlertid tidspunktet da innsjekk stenger. Regelen er at en må være ferdig innsjekket innen fristen. Den ansatte i innsjekkingsskranken forsøkte å ringe gaten for å høre. Nemnda mener SAS med dette gjorde det de kunne i situasjonen. Nemnda finner ikke holdepunkter for at SAS har opptrådt erstatningsbetingende overfor klager.

Nemnda finner derfor ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av nye flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)