

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon samt refusjon av omkostninger ved endring av returreise.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

105/10F

Tjenesteyter

Air Baltic Corp / SAS

Krav om kompensasjon samt refusjon av omkostninger ved endring av returreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin kone reise på tre dagers ferietur til Riga. Klagerne skulle reise fra Flesland, Bergen med SAS SK2861 den 27. mars 2010 med mellomlanding i København.

På Flesland ble klagerens bagasje sjekket inn helt fram til Riga, men de fikk bare boardingpass til København (de benyttet self-service innsjekk). Klager spurte på bag-drop på Flesland om de ikke skulle ha boardingpass helt fram til Riga. De fikk da beskjed om at de ville få boardingpass i København.

I København kontaktet klagerne SAS på transfersenteret for å få boardingpass til Riga, men her fikk de beskjed om at skulle ha vært hos NOVIA-transfer, men siden det var kort tid til avgang, ble de bedt om å fortsette til gaten.

Klagerne kom til gaten ca 10 minutter før avgang. De fikk beskjed om at flyet var fullt. Mens klagerne står ved gaten blir passasjerer med «sjansebilletter» sluppet om bord.

Novia-personalet gir klagerne beskjed om at de skulle ha fått boardingpass i Bergen, og at det i tillegg var beregnet for kort transfertid på billettene deres.

Klagerne prøvde å få omrutet billettene sine, men fikk til svar at billettene er tapt og ble bedt om å hente bagasjen sin. Klagerne kontaktet så SAS som stilte seg uforstående til avvisningen fra Novia / Air Baltic.

Siden flyet fra Bergen bare var noen minutter forsinket ble klagerne vederlagsfritt omrutet til ny avgang til Riga kl 19.50. Dette førte til at ferieturen ville bli amputert. Klagerne fikk utsatt hjemreisen med ett døgn mot et tillegg på ca kr 1.200 per person.

Klagerne ber om kompensasjon for slit, ubehag og unødvendig bekymring på ferieturen. De ber også om å få kompensert for mellomlegget for endring av returbillettene.

SAS har i det vesentlige anført:

Kunden har bestilt billett hos SAS, og strekningen var Bergen - København - Riga. Flygningen fra København var med Air Baltic.

Ved innsjekking på Flesland fikk de ombordstigningskort til København. SAS kan ikke påvirke hvorvidt man får videre ombordstigningskort med annet selskap.

SAS legger til grunn at begge flyene gikk i henhold til rutetabell. Det er det opererende flyselskap som er ansvarlig for eventuell EU kompensasjon.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

Passasjerene møtte ikke tidsnok frem ved gaten. De kom derfor ikke med flyet.

Flyet var ikke overbooket, og klagerne har ikke rett til kompensasjon for nektet ombordstigning.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at Air Baltic sin flygning fra København til Riga ikke var tilgjengelig for innsjekking da klager sjekket inn på Flesland. Innsjekking måtte da foretas i København.

Det er uklart hvilken informasjon som ble gitt mht innsjekkingen i København. Partene har motstridende forklaringer om dette. Det kan synes som om det har oppstått en misforståelse på dette punkt. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for å laste SAS for dette.

Misforståelsen førte til at klagerne brukte unødig mye tid i København, med den følge at de kom for sent frem til utgangen. Air Baltic var således i sin rett til å nekte klagerne ombordstigning.

SAS sørget for vederlagsfri omruten til ny avgang senere samme kveld. Nemnda har forståelse for at klagerne ønsket utsatt hjemreise for å få forventet utbytte av ferien. Dette førte imidlertid til en tilleggsutgift på ca kr 1.200 per person. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å pålegge SAS/Air Baltic å dekke klagerne ekstraavgifter.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.