

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om hel eller delvis refusjon av billettutgifter grunner forsinkelse.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

84/09F

Tjenesteyter

SAS

Krav om hel eller delvis refusjon av billettutgifter grunner forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager foretok denne reisen på grunn av at hun denne fredagen skulle i begravelse til nær familie i Sogn kl 12.00 og hadde kjøpt gjennomgående billetter hos SAS for hele reisen.

Klager skulle 23. januar 2009 kl 07.20 reise fra Kristiansand til Sogndal med mellomlanding på Gardermoen, Oslo. Klager sjekket inn ca 1 time før avgang.

Innen avgangen fra Kjevik ble det klart at flyet ville bli forsinket pga kø ved avising.

Klager hadde ikke fått beskjed om at det ville bli problemer med å nå flyet kl 08.50 til Sogndal fra Gardermoen, da ville hun ha vurdert om det var gode nok grunner til å foreta reisen. Om bord i flyet tok klager kontakt med flyvertinnen og spurte om det ville gå greit å nå flyet til Sogndal, flyvertinnen kontaktet kapteinen og kom tilbake med at det skulle gå greit, for gaten lå like ved siden av, men klager fikk ikke opplyst hvilken gate det var.

Ved ankomst Gardermoen løp klager og fant gaten til flyet hun skulle med. Gaten lå ikke like ved, men hun rakk fram et par minutter før avgangstid. Klager fikk der beskjed om at gaten var stengt, men klager løp ut likevel, men kom umiddelbart tilbake sammen med en mann som sa at klager ikke kunne komme med flyet. Klager kunne se flyet og bedyret at hun måtte med, men nei, selv om hun var oppført på mannens navneliste. «det hender folk ikke kommer» sa han. Klager opplevde denne situasjonen som mer en fryktelig, å se begravelsen forsvinne og på denne måten bli ubehagelig eksponert for medreisendes oppmerksomhet. Klager mener hun ikke fikk korrekt informasjon i forbindelse med forsinkelsen. Hun ble ikke informert i Kristiansand om at hun kunne avlyst reisen. I Oslo ble hun ikke informert om at hun kunne velge mellom omruting til neste fly eller returnere til Kristiansand. SAS var klar over valgmuligheten og burde ha informert henne om dette slik at hun kunne velge. Klager krever refundert hele eller deler av billettutgiftene.

SAS har i det vesentlige anført:

Avgangen fra Kristiansand til Oslo gikk 6 minutter forsinket fra Kristiansand. Forventet forsinkelse på grunn av restriksjoner i luftrommet på Gardermoen var 10-15 minutter. Det var således på dette tidspunkt vanskelig å forutse at klager ikke ville rekke sin videre forbindelse fra Oslo.

WF1455 fra Oslo til Sogndal gikk på rute 0850, 14 minutter etter at flyet fra Kristiansand hadde parkert på Gardermoen.

Widerøes personale hadde fått beskjed om passasjerer som kom inn med andre flygninger. Klager ankom imidlertid gaten etter at alle avgangsprosedyrer var gjennomført og lastepapirer klargjort.

Klager opplyser at hensikten med reisen var en begravelse i Sogn kl 12.00. Klager ble i Oslo booket om til neste avgang til Sogndal kl 13.10 med ankomst kl 14.02. Hun gjennomførte reisen til tross for at hun var inneforstått med at hun ikke ville rekke begravelsen og kun halve minnestunden.

SAS ble aldri informert om at klager ønsket å avbryte reisen verken i Kristiansand eller Oslo og ettersom klager gjennomførte reisen har SAS avslått alle hennes krav. SAS ville ha gitt full refusjon på billetten om klager hadde avbrutt reisen i Oslo og returnert til Kristiansand på første mulige avgang.

Nemnda bemerker:

I henhold til oppsatt reiserute var det 40 minutter mellom ankomst og avgang i Oslo. Flyet gikk 6 minutter forsinket fra Kristiansand. Etter nemndas vurdering var det ved innsjekking i Kristiansand ikke grunn til å frykte for at klager ikke ville rekke sin videre forbindelse, og nemnda finner således ikke grunn til å laste SAS for at klager ikke ble informert om sin mulighet til å avbestille reisen.

Av forskjellige årsaker rakk klager likevel ikke frem innen angitt frist til gaten for den videre reise til Sogndal. Nemnda har forståelse for at det kan virke lite fleksibelt for klager at hun ikke kom med flyet. På dette tidspunkt var imidlertid flyet klart til avgang, og pålagte lastepapirer var fylt ut. En endring av disse ville medført forsinkelse for andre passasjerer. Widerøe kan i henhold til transportvilkårene avvise reisende som ankommer gaten etter angitt frist.

SAS/Widerøe pliktet i det foreliggende tilfellet å omrute klager til neste avgang. Dersom en slik omruting ville føre til at flyvningen ikke lenger hadde noen hensikt i forhold til klagers opprinnelige reiseplan, skulle klager fått valget mellom omruting og refusjon av billettprisen til Sogndal samt retur til Kristiansand.

Klager ble omrutet til avgangen kl 13.10. Hun ble ikke informert om reglene for å avbryte reisen, jf ovenfor. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å laste SAS/Widerøe for at klager ikke ble informert om alternativet til omrutingen. Forsinkelsen var ikke spesielt lang, og SAS/Widerøe på Gardermoen kunne ikke vite om hvilke problemer klager fikk pga forsinkelsen.

Reisen ble gjennomført, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at hele eller deler av billettprisen refunderes.

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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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