

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (20.09.2019)

Kommentar fra tjenesteyter:

Selskapet mener de ikke er erstatningspliktig i saken.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02279

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie (tilsammen seks personer) skulle reise fra Gardermoen til Antalya den 1. juli 2018 kl 02.25 med ankomst kl 07.50 med Pegasus Airlines flight PC7042. Familien ankom Gardermoen to timer før avgang, og fant sin innsjekkingsskranke ved å se på informasjonstavlen. Familien stilte seg opp ved skranke nr 4, men denne ble aldri åpnet i tiden familien ventet. Istedet hadde SAS åpnet en annen skranke uten å informere om dette på tavlen. Klager viser til fremlagt bilde av informasjonstavlen hvor det kommer frem at ved reise med PC7042 var oppmøte ved sjekk-inn skranke nr 4.

Familien endte opp med å miste sitt fly med Pegasus Airlines, og de måtte kjøpe nye billetter med annet selskap til kroner 23 454.

Klager krever refusjon av nye billetter, samt kompensasjon for 14 timer venting på Gardermoen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde billetter med Pegasus Airlines. Flyselskapet har en håndteringskontrakt med SGS (SAS Ground Service), som drifter blant annet sjekk-inn. SAS har ingen direkte link til klager i denne saken, ingen kontrakt eller økonomisk forpliktelse.

Pegasus Airlines åpner innsjekk tre timer før avreise. PC7042 hadde avgang kl 02.25 om natten, SGS håndterte ingen andre avganger på dette tidspunktet.

Klager la ikke merke til at innsjekkingsskranken ble endret fra 4 til 6. SAS kan ikke stå ansvarlig for at denne informasjonen ikke kom frem på informasjonstavlene, og kan ikke imøtekomme klagers krav. Klager bes henvende seg til Pegasus Airlines.

Pegasus Airlines har i det vesentlige anført:

Da klager var no-show ved innsjekk har de ikke krav på standarderstatning. De andre passasjerene møtte til innsjekk ved riktig skranke før den stengte.

Pegasus Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager og hans familie (tilsammen seks personer) skulle reise fra Gardermoen til Antalya den 1. juli 2018 kl 02.25 med ankomst kl 07.50 med Pegasus Airlines flight PC7042.

Familien fant sin innsjekkingsskranke ved å se på informasjonstavlen der det sto skranke 4 og satte seg ned der. Da det nærmet seg avgangstid og skranken fortsatt ikke var åpen, viste det seg at SAS hadde åpnet en annen skranke uten å informere om dette på tavlen. Familien mistet flyet.

Klager har lagt frem en bekreftelse fra Avinor på at ovenstående er korrekt.

Gardermoen er en "stille flyplass" der passasjerene bruker informasjonstavlen til å orientere seg om innsjekkingsskranke, avgangstider, eventuelle forsinkelser etc. Det er etter nemndas syn av vesentlig betydning, både for flyselskapene og passasjerene, at denne tavlen er til å stole på og er noe passasjerene med sikkerhet kan innrette seg etter. I dette tilfellet ble klager og hans familie villedet ved at informasjonen på informasjonstavlen var feil. Dette er et forhold flyselskapet etter nemndas oppfatning må bære ansvaret for overfor klager. Pegasus Airlines kan eventuelt søke regress hos SAS Ground Service hvis det er grunnlag for det.

Klager måtte kjøpe nye billetter med annet selskap til kroner 23 454.

Klager krever refusjon av nye billetter, samt kompensasjon for 14 timer venting på Gardermoen.

Det er i utgangspunktet klagers økonomiske tap Pegasus Airlines plikter å erstatte. Dette er på kr 23 454 for kjøp av nye billetter. Klager har også krav på å få dekket utgifter til rimelig mat og drikke i ventetiden mot kvittering.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)