

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kompensasjon for forsinkelse.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

254/09F

Tjenesteyter

SAS

Kompensasjon for forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste tur/retur Oslo-Bodø-Andenes 11. - 13. september 2009.

Flyavgangen fra Oslo ble en time forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Bodø til Andenes. Hun ble innkvartert på hotell i Bodø og ble omrutet til neste dag. Forsinkelsen ble på til sammen på 18 timer for klager. Helgen i Nord-Norge ble ødelagt.

Klager var klar over forsinkelsen på en time allerede ved avgangen fra Oslo, hun henvendte seg da til flyselskapet, men på det tidspunktet fikk hun svar fra flyselskapet at de skulle gjøre alt for at hun skulle rekke sin videreforbindelse fra Bodø. For at klager skulle nå sin videreforbindelse måtte flyet der ha ventet i 20 minutter, men det gjorde det ikke.

Klager påpeker at flyselskapet allerede på det tidspunktet hun tok kontakt med dem første gang, måtte ha forstått at hun ikke ville nå sin videreforbindelse, og dermed burde ha gitt henne beskjed, slik at hun kunne ha fått muligheten til å utsette turen til en annen gang/helg.

Klager ble heller ikke i Bodø informert om at hun kunne avbryte sin reise og returnere til Oslo neste dag.

Klager mener av denne grunn at hun må få en økonomisk kompensasjon, eller tilbud om ny reise.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde billett fra Oslo 11. september 2009 med SAS SK4124 kl 18.35 med landing i Bodø kl 20.05, og deretter videreforbindelse med Widerøe's flyvning WF848 fra Bodø kl 20.45.

Flyet fra Oslo ble forsinket med 68 minutter av tekniske årsaker.

Logg for forsinkelsen er vedlagt av SAS.

Klager rakk ikke sin videreförbindelse, men ble i Bodø tatt hånd om av SAS personale, ble booket om til neste dag som var første mulige videreförbindelse, og fikk dekket overnatting og forpleining etter standard prosedyrer.

SAS viser til at klager ikke har hatt noe økonomisk tap som følge av försinkelsen, men ønsker en generell kompensasjon tilsvarende EU-kompensasjon/overbooking, alternativt refusjon av hele sin billett.

SAS viser også til at dette var en försinkelse og ikke en kansellering, og derfor ikke berettiger for kompensasjon i henhold til EU forordningen. Når det gjelder refusjon av billett må försinkelsen være på mer en 5 timer og at man ikke valgte å reise.

Försinkelsen her var på 68 minutter og reisen ble gjennomfört i sin helhet.

Klager viser til at hun ikke fikk noe tilsagn på at Wideröe ville vente, SAS kan ikke gi noe tilsagn på om Wideröe vil vente på sent ankomne passasjerer. Ved avgang fra Oslo var kl 19.43, og det var enda over en time til oppsatt rutetid på Wideröes flyving.

Klager hevder at hun ikke ble opplyst om sine rettigheter på Gardermoen, det skulle hun heller ikke, da det ikke var noen vesentlig försinkelse derfra. Imidlertid finnes informasjon om EU-regulativet ved innsjekk, billettkontoer, servicesenter, på plakater på flyplassen etc.

SAS var ikke informert om at klager på noe tidspunkt ønsket å avbryte reisen, verken i Oslo eller i Bodø. Ettersom hun gjennomföerte reisen kommer refusjon av billett utenom hva SAS kan tilby.

Dersom reisen hadde blitt avbrutt i Bodø, og klager hadde returnert til Oslo med første mulige avgang hadde hun kunnet søke refusjon på sin billett dersom hensikten med reisen hadde bortfalt. Første mulige retur til Oslo fra Bodø var neste dag kl 12.40. Det er ene og alene den reisende som kan avgjøre om en reise skal gjennomföres eller ei.

SAS opprettholder sitt avslag om en generell kompensasjon for försinkelsen i denne saken.

Nemnda bemerker:

Det var før avreise fra Oslo rimelig sikkert at klager ikke ville nå flyet fra Bodø til Andenæs. På dette tidspunkt var det således rimelig sikkert at klager ville bli om lag 18 timer försinket.

I henhold til EU forordning 2004/261 artikkel 6 jf artikkel 8 nr 1 bokstav a), jf art. 14 skulle SAS ha informert klager om retten til å avbestille reisen mot refusjon av billettene. Försinkelsens lengde regnes i forhold til endelig bestemmelsessted.

Klager reiste til Bodø. Der var flyet til Andenæs gått. Det var fölgelig sikkert at klager ville komme frem om lag 18 timer försinket. SAS skulle på dette tidspunkt ha informert klager om retten til retur til Oslo samt refusjon av billettene, jf ovennevnte bestemmelse.

SAS brudd på informasjonsplikten förtte til at klager ikke fikk anledning til å vurdere sine alternative muligheter. I den foreliggende situasjon hadde klager i realiteten ikke annet valg enn å reise.

Nemnda anbefaler at SAS refunderer klager billettutgiftene for hele strekningen.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes billettutgiftene.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

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.