

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekket utgifter og for tort og sveie på grunn forsinkelse.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1247/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Miami (AA1037) til Haugesund (SK312) via New York (SK908) og Oslo den 11. august 2015 kl. 14:10. Flyet fra Miami til New York ble forsinket med 6 timer. Opprinnelig avgang var kl. 14:10 og ny tid ble kl. 19:50 og klager mistet da videreforbindelsen til Oslo som hadde avgang kl. 18:55. I e-post fra SAS ble klager booket om til CPH - BGO - HAU neste dag, men ingen informasjon om fly fra Newark.

Klager tok kontakt med SAS sitt kontor i Norge da det åpnet. Dette da de ikke fikk hjelp fra SAS og American Airlines på Newark flyplass. SAS Norge ba klager henvende seg til SAS desken neste dag. Dagen etter fikk klager plass på SK910 til CPH og fra CPH til HAU med Widerøe neste dag. Det har blitt ekstra kostnader i forbindelse med forsinkelsen på hotell, mat, taxi, telefonutgifter og mistet en ekstra feriedag.

Klager har bestilt hele sin reise hos SAS og SAS tok over klagers billetter da American Airlines ble forsinket

Klager krever en kompensasjon og få dekket ekstra utgiftene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Ved en forsinkelse eller en innstilt avgang er det alltid det opererende selskap, det vil si det selskap som utfører flyvningen, som har ansvaret for å ta hånd om kundenes behov. SAS har da bedt klager henvende seg til American Airlines da de ikke er rette instans.

SAS endret bestillingen for klager slik at de fikk reise med første mulige avgang neste dag. SAS kan ikke se at det er gjort noe galt fra deres side i denne saken.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS sitt brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde kjøpt billetter Haugesund - Miami via Oslo og New York Billettene var kjøpt hos SAS. Det fremgår av billettene strekningen New York - Miami flys av United Airlines og at strekningen Miami New York flys av American Airlines. Øvrige flygninger flys av SAS.

Flygningen Miami - New York med American Airlines ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen med SAS til Oslo. Selv om SAS har solgt billettene til denne flygningen, er det American Airlines som har utført flygningen og er ansvarlig for denne.

Billetten SAS solgte er en gjennomgående billett. Det innebærer at SAS pliktet å omrute klagerne fra New York til Haugesund. SAS tok dette ansvaret.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.