

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00487

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt to personer, hadde billetter med Olympic Air den 27. november 2018 fra Kárpáthos til Athen og videre med SAS fra Athen via København til Kristiansand. Olympic Air ble forsinket til Athen på grunn av trafikkproblemer da det bare var én rullebane i bruk den dagen. Klager og hans reisefølge hadde i utgangspunktet én time og fem minutter mellom ankomst og ny avgang. Siden de var så sent ute, fikk de Olympic Air til å ringe gaten/SAS og melde sen ankomst. De hadde sjekket inn på nettsidene og ankom gaten 10 minutter før avgang, men ble nektet ombordstigning. På grunn av arbeider på flyplassen drøydde det, og flyet forlot gaten ca. 30 minutter etter oppsatt avgang mens de bare måtte stå og se på.

Siden de ikke hadde sammenhengende billetter fikk de ikke hjelp til ombooking, verken fra Olympic Air/SAS billettkontor på flyplassen eller reiseforsikringsselskapet. De måtte kjøpe nye billetter og hotellovernatting til neste dag før de kunne reise hjem. Klager krever erstattet disse utgiftene med 741 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde SAS GO billetter for reise med SK778 den 27. november kl.13.45 fra Athen til København og videre med WF279 til Kristiansand.

Da klager ankom gaten til SK778 var denne stengt og klager med reisefølge fikk ikke komme med flyet. Etter at gaten har stengt gjøres flyet klart for avgang, og da kan ikke flere passasjerer aksepteres på avgangen. Det er passasjerens ansvar å møte ved gaten i rett tid, det vil si minst 20 minutter før avgang. Det vises til reiseinformasjon på SAS' nettsider for frister som gjelder for innsjekking og ombordstigning.

Klager hadde kjøp separate billetter, og i henhold til billetten med Olympic Air skulle flyvningen OA0003 ankomme Athen klokken 12.50. Avgangstid for SK778 var klokken 13.45. Klager hadde kun beregnet 55 minutter til flybytte i Athen. Når man velger å

splitte opp reisen på denne måten, må man også være klar over at man har separate kontrakter, og flyselskapets ansvar, i dette tilfellet Olympic Airs ansvar, avsluttes ved ankomst Athen. Hadde klager hatt gjennomgående billetter fra Karpatos kunne Olympic Air endret klagers billetter kostnadsfritt helt frem til Kristiansand. SAS har ingen informasjon om hvorfor OA0003 ble forsinket. Det er det flyselskapet som har forårsaket forsinkelsen et eventuelt krav må rettes til. SK778 gikk i henhold til rutetabell.

Med bakgrunn i ovennevnte kan SAS ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerkar

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager hadde ikke gjennomgående billetter fra Karapthos til Kristiansand, men separate flybilletter for strekningen Karapthos - Athen og for strekningen Athen - Kristiansand via Oslo. Når man splitter opp reisen på denne måten, må man også være klar over at man har separate kontrakter, og det enkelte flyselskaps ansvar, i dette tilfellet Olympic Airs ansvar, ble avsluttet ved ankomst Athen. Hadde klager hatt gjennomgående billetter fra Karpatos kunne Olympic Air endret klagers billetter kostnadsfritt helt frem til Kristiansand. Klager hadde SAS GO billetter for reise kl.13.45 fra Athen til København og videre med WF279 til Kristiansand. Da klager ankom gaten til SK778 var denne stengt, og klager med reisefølge fikk ikke komme med flyet.

Etter nemndas syn kan SAS kun svare for strekningen Athen - Oslo. Denne flyvningen tok av og landet etter rutetabellen. Dersom det oppstod uregelmessigheter på tidligere flyvning med Olympic Air, anbefales klager å henvende seg til det transporterende luftsekskap.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representantar

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørle (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)