

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00495

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Oslo til Heraklion via Stockholm og Athen den 15. januar 2018. SK864 fra Oslo til Stockholm ble 3 1/2 time forsinket grunnet tekniske problemer, som medførte at klager mistet sine videreforbindelser. Hun ble booket om via Zürich og ankom Athen kl 00.45.

Klager måtte tilbringe natten på flyplassen uten tilgang til sin bagasje. Hun ble ikke tilbudt mat eller drikke i tidspunktet mellom kl 14.00 og kl 21.10, og hun måtte selv kjøpe ny billett mellom Athen og Heraklion, pris 100,94 euro. Klager har fremlagt kvitteringer på innkjøp av mat og drikke på Arlanda og i Zürich på SEK 82 og CHF 14.

Da klager ankom Heraklion den 16. januar var ikke hennes bagasje ankommet. Hun fikk utgifter til transport på 135 km til og fra sitt hjemsted Agios Nikolaos for å hente bagasjen på flyplassen i Heraklion den 17. januar, pris for transport 170 euro.

Hendelsen var en fysisk og mental påkjenning for klager. Da klager satt ombord på SK864 og forstod at flighten ville bli så forsinket at hun ikke ville rekke sine videreforbindelser, ba hun betjeningen om å få forlate flyet for heller å tilbringe natten i Oslo. Dette for å unngå unødvendig stress og utmattelse. Klager ble gjentatte ganger avvist, og hun følte seg mer som et gissel enn en passasjer.

Klager mistet en planlagt kirurgisk avtale som følge av forsinkelsen.

SAS har tilbudt klager 400 euro, men klager mener dette langt fra er en tilfredsstillende kompensasjon for hendelsen, som klager beskriver som hennes verste flyopplevelse noensinne. Klager stiller seg svært kritisk til SAS behandling av henne som passasjer og til flyselskapets særdeles dårlige håndtering av hendelsen og klagesaken i ettertid.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett t/r Athen - Oslo via Stockholm utstedt på Aegean Airlines dokument. SAS kan kun svare for forsinkelsen til Athen, da flyselskapets kontrakt med klager endte der.

SK864 ble dessverre forsinket mer enn tre timer og klager ble booket om fra Stockholm via Zürich. Hun ankom Athen 8 timer forsinket. SAS har utbetalt 400 euro i EU-kompensasjon til klager. SAS har også refundert klagers utgifter til mat og drikke med 22 euro.

SAS beklager hendelsen men kan ikke imøtekomme klagers krav om ytterligere erstatning.

Nemnda bemerk

Nemnda legger til grunn at klager ikke hadde gjennomgående billett Oslo - Heraklion, men hadde kjøpt separate billetter Athen - Oslo t/r med SAS, og Heraklion - Athen t/r med Aegean Airlines.

SK864 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse til Athen. Hun ble booket om via Zürich og ankom Athen kl 00.45. SAS har utbetalt 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 til klager for denne hendelsen, samt refundert hennes utgifter til mat og drikke.

Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Heraklion.

SAS svarer imidlertid bare for forsinkelsen til Athen, da flyselskapets kontrakt med klager endte der.

Kjøp av separate billetter i stedet for gjennomgående billetter, kan få konsekvenser som dette. Klager selv må bære ansvaret ved å kjøpe separate billetter, og nemnda kan ikke anbefale at hun gis medhold i sitt krav om ytterligere erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)