

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Forsinkelse sammen med feilaktig informasjon.

### Dato

10.04.2018

### Saksnummer

2017-01608

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager booket en reise den 5. april fra Oslo til Singapore og New Zealand via en reisearrangør. Klager kjøpte en egen billett fra Bergen til Oslo den 5. april kl. 11:55 med ankomst Gardermoen kl 12.45 med SK262. Denne flyvningen ble forsinket og landet i Oslo kl. 14:22.

Det ble vurdert hvor lang tid det var behov for å ha i Oslo som sikkerhetsmargin for å nå flyet til Dubai og videre til Singapore som hadde avgang kl 14.45 fra Oslo. Klager tok kontakt med Flesland flyplass Avinor om man fikk sjekket inn bagasjen helt frem til Singapore. Svaret klager mottok var at om man bestilte med SAS så ville de ordne slik at bagasjen gikk hele veien.

Ved ankomst flyplassen i Bergen sjekket klager inn sin bagasje helt frem til Singapore. Flyet fra Flesland ble forsinket på grunn av snøbyger på forrige avgang, med dette ville ikke klager rekke sitt fly fra Oslo. Med hjelp av sin reisearrangør fikk klager et alternativ med Finnair (tur retur) for å komme seg helt frem til Singapore.

Klager mener det var manglende informasjon om status på flyet fra Bergen til Oslo. Det var ingen informasjon fra høyttalertjenesten eller tavlene på Flesland. Hadde ikke SAS holdt informasjon tilbake ville klager kjøpt billett på Norwegian flyet kl. 12:00.

På returen hjem til Norge tok den nye reiseruten lengre tid enn den opprinnelige reiseruten. Klager mistet sitt SAS fly den 30. april og måtte kjøpe ny billett med Norwegian. Dette ble billigere for klager enn å endre SAS billetten.

Klager fikk ett ekstra døgn på reise med de ulempene og kostnadene dette medførte.

Klage krever dekket ekstra kostnader på kroner 23.391. Dette er for flybilletter med Finnair/Singapore Airlines/ Norwegian, taxi og ett døgn ufrivillig på reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ved kjøp av separate billetter er det uttrykkelig skrevet på våre nettsider at vi krever minimum 3 timer transfertid på Gardermoen.

Klager har fått svar fra 3.part, Avinor at SAS kan ordne det slik at bagasjen går hele veien. Det er ikke Avinor som skal kontaktes i slike tilfeller, men SAS. I henhold til instruks skal ikke bagasje sjekkes inn lengre enn til sluttdestinasjon på SAS billetten ( i dette tilfellet Oslo) dersom klager har en separat billett for videre reise. Da klager ankom Flesland fikk han heller ikke sjekket inn bagasjen lengre enn til Oslo i første omgang. Det var først på et senere tidspunkt i et forsøk på å hjelpe passasjerer at dette ble gjort.

Selv om bagasjen hadde blitt sjekket igjennom i utgangspunktet ville ikke dette ha endret på det faktum at flyet fra Bergen var forsinket med 1 time og 37 minutter slik at klager mistet sin videre forbindelse med Emirates. Klager hadde en separat kontrakt med Emirates og en separat kontrakt med SAS for reise Bergen – Oslo. Han var sjekket inn hos SAS på SK262. Ved kjøp av separate billetter må forsinkelser ta med i betraktning.

I følge klager ankom han Flesland et par minutter etter kl. 10. Det vil si at ved hans ankomst var det ikke et tidligere alternativ på SAS han kunne blitt booket om til. Avgangen før klageres avgang kl. 11.55 var kl. 1025 med SK260. Denne avgangen var han for sent ute til å rekke.

Det har ikke vært endringer i avgangstiden på SK262. Planlagt avgangstid da billetten ble booket var kl. 11:55 og det var den også avreisedagen.

Norwegian/DY617 hadde avgang kl. 12:00 med ankomst Oslo kl. 13:01. Klager ville ikke rukket sin forbindelse videre med Emirates om han hadde reist til Oslo med dette flyet heller. Emirates stenger sjekk inn 90 minutter før avgang. Det vil si at sjekk inn for Emirates var stengt 1 minutt før Norwegian landet i Oslo. Hadde klager reist med Norwegian måtte han også tatt ut sin bagasje i Oslo og sjekket inn på nytt hos Emirates. Dette var derfor ikke et reelt alternativ.

Det er heller ikke slik at Emirates slipper passasjerer om bord til like før de forlater gate.

Klager har i dette tilfellet beregnet altfor kort tid til flybytte i Oslo og SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om dekning til innkjøp av nye billetter, taxi og ufrivillig ett døgn på reise.

### **Nemnda bemerker**

Klager kjøpte en billett fra Bergen til Oslo med SAS den 5. april kl. 11:55 med ankomst Gardermoen kl 12.45 med SK262. Denne flyvningen ble forsinket 1 time og 37 minutter og landet i Oslo kl. 14:22. Klagers videreforbindelse med annet flyselskap hadde avgangstid kl 14.45. Klager innså at han ikke ville rekke dette.

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 kjøpt gjennomgående billetter fra Bergen til Singapore og New Zealand, men separate flybilletter for strekningen Bergen-Oslo hos SAS, og for strekningen Oslo - Singapore hos annet selskap. Ved kjøp av separate billetter står det på SAS nettsider at de krever minimum 3 timer transfertid på Gardermoen. Selv om bagasjen hadde blitt sjekket igjennom i utgangspunktet ville ikke dette ha endret på det faktum at flyet fra Bergen var forsinket med 1 time og 37 minutter slik at klager mistet sin videre forbindelse med Emirates. Emirates stenger sjekk inn 90 minutter før avgang.

Slik nemnda ser det kan flyselskapet SAS kun svare for forsinkelsen på strekningen Oslo - Bergen. Siden forsinkelsen på denne strekningen bare var på 1 timer og 37 minutter, gir den ikke rett til standarderstatning. Siden videreforbindelsen fra Oslo var kjøpt separat hos annet selskap, og fordi klager kun hadde beregnet to timer på Gardermoen, som ikke er tilstrekkelig i henhold til SAS' regler og vilkår og i henhold til Emirates egne innsjekkingsfrister, plikter SAS heller ikke å refundere utgiftene til nye billetter fra Oslo.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)