

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Setevalg ikke bekreftet før avreise for mor med barn.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00452

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøe den 4. mars 2022 fra Stavanger via Bergen til Kristiansund. Avgang kl. 13:10 med ankomst kl. 15:10. Klager reiste med sin sønn på tre år, og et spedbarn.

Klager mottok melding fra Widerøe ca. tre timer før avreise om at hennes flyvninger var kansellert, men at de ville sørge for å booke om til nærmeste mulige avgang. Årsak til kansellering ble opplyst å være mangel på besetning. Klager ble booket om, og reiste via Oslo med SAS kl. 16:25, med ankomst Kristiansund kl. 19:10.

Klager og hennes sønn hadde ikke fått sete ved siden av hverandre, og klager kontaktet både Widerøe og SAS før avreise, men ingen kunne bekrefte seteplassering på forhånd. Widerøe forklarte at ved overføring til et annet flyselskap, gjøres setevalg automatisk, og at de ikke har tilgang til å kunne endre på dette. SAS kunne ikke hjelpe, ettersom bookingen var gjort av Widerøe. Klager vurderte da å avlyse hele reisen, og mener dette var ansvarsfraskrivelse og helt uakseptabelt. Flyvertinnen om bord sørget for at mor og barn fikk sitte sammen.

Klager ber flyselskapet endre sine rutiner, slik at andre kan unngå å komme i samme situasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved kansellering booker vi om til første tilgjengelige flygning med eget eller andre flyselskap.

Ved ombooking til andre flyselskap så skjer dette gjennom bookingsystemet Amadeus Altea. Dette er et system som benyttes av de fleste andre flyselskap, og som Amadeus nærmest har monopol på i bransjen.

Ved ombooking til andre flyselskap eller andre flytyper så følger ikke setereservasjonene i systemet, og dette er en begrensning som vi som et lite regionalt flyselskap ikke kan kontrollere eller har innflytelse over.

Når man som i dette tilfellet blir booket om til SAS så har vi ingen tilgang til SAS´ innsjekking med setetildeling. Man kan selv enten kontakte SAS eller gå inn på innsjekkingen på SAS´ hjemmesider for å velge seg sete ut fra hva som er tilgjengelig. Dessverre vil det gjerne kort tid før avgang kunne være få tilgjengelige seter, da andre passasjerer da allerede har sjekket inn og valgt sete. Som nevnt på chat så vil personalet på flyplassen i samarbeid med crewet ombord da alltid gå i dialog med andre passasjerer for å sikre at barn og forelder får sitte sammen.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Widerøe har ikke kommentert eller dokumentert årsak til kansellering. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har således rett til standarderstatning 250 euro.

Klager krever at flyseselskapet endrer sine rutiner slik at det ikke oppstår flere situasjoner hvor barn og foreldre blir skilt ved plassering om bord.

Nemnda har forståelse for klagers opplevelse av situasjonen under sin reise med et lite barn, og er enig i at den datatekniske ombookingsprosessen i situasjoner som dette kan gi lite heldig resultat for reisende som ikke kan / bør sitte hver for seg om bord. Nemnda viser til Widerøes kommentar om at flyselskapene bøter på dette ved å finne en løsning i samarbeid med andre passasjerer om bord.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Widerøe betaler standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)