

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

09.07.2024

Saksnummer

2024-00029

Tjenesteytere

Icelandair

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Stavanger til Oslo med SAS' flyvning SK4016 kl 10.30 den 16. juni 2023, bookingreferanse TVXOX2.

Klager hadde separat billett videre fra Oslo til Toronto via Reykjavik med Icelandair med avgang kl 13.50, bookingreferanse 2AIYUT.

SK4016 ble forsinket ca to timer. Da klager ankom Gardermoen, ble det annonsert at FI319 fra Oslo til Reykjavik ville bli forsinket med ca halvannen time. Klager hadde sjekket inn online på flyvningene med Icelandair. Men grunnet den sene ankomsten fra Stavanger, fikk klager hjelp av en ansatt hos innsjekkingspersonalet til å skrive ut boardingpass og bagasjetagger. Klokken var på dette tidspunktet 13.30, og ny avgangstid med FI319 som opprinnelig skulle gå kl 13.50, var annonsert med ny avgangstid kl 15.21. Innsjekkingen ble deretter avbrutt, og klager ble nektet ombordstigning uten nærmere forklaring.

Klager mener hun og reisefølget urettmessig har blitt nektet ombordstigning, og at de har krav på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. FI319 fra Oslo var forsinket, og de sjekket derfor inn i god tid og innen fristen på 45 minutter før den faktiske flyavgangen.

På et tidspunkt oppdaget klager på nettsiden til Icelandair at et fremmed navn var registrert i klagers booking. Klager mener dette kan være et tegn på overbooking.

Klager fikk ingen hjelp til ombooking og måtte kjøpe nye flybilletter til dagen etter via København, pris USD 2 912,20. Klager har fått dekket denne utgiften hos sitt forsikringsselskap.

Klager måtte sove på flyplassen, og hun pådro seg utgifter til mat CAD 64,99 + CAD 5,09. Klager krever også erstatning for telefonutgifter med CAD 13,56 (totale utgifter mat og telefon CAD 83,64).

Klager forhåndsbetalte for bagasje på flyvningen med Icelandair som hun ikke fikk benyttet, klager krever beløpet refundert med CAD 210,31.

Klager krever også standarderstatning EUR 600 per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige uttalt:

Klager hadde separate billetter med SAS og Icelandair. SK4016 fra Stavanger til Oslo ble forsinket en time og femti minutter. Da klagers endelige bestemmelsessted var Oslo og forsinkelsen var under tre timer, har klager ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Icelandair har i det vesentlige uttalt:

Passasjerene sjekket ikke inn innen fristen, og var ikke i stand til å fly ettersom innsjekkingen var stengt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nummer 2.

Som klager selv sier møtte de ved innsjekk kl 13.30. Det fremkommer på klagers fremlagte ombordstigningskort at innsjekk stenger kl 13.10.

Siden passasjerene ikke klarte å sjekke inn bagasjen til riktig tid og ikke dukket opp ved gaten, var de i hovedsak uteblitt i henhold til Icelandairs vilkår og betingelser. Bestillingen deres ble derfor automatisk kansellert.

Flight FI318 ankom Gardermoen 34 minutter forsinket kl 13.09. Forsinkelsen hadde ingen innvirkning på innsjekkingstiden. Flyvningen ble ytterligere forsinket med 66 minutter grunnet en mindre teknisk feil som skjedde etter at innsjekkingen var stengt. Flyvningen gikk 91 minutter forsinket fra Gardermoen, og ankom Keflavik 77 minutter forsinket.

Den ekstra bagasjen som klager kjøpte er ikke refunderbar i henhold til Icelandairs regler og vilkår.

Nemnda bemerker

Klager hadde ikke samme bookingnumre for sine flyvninger, henholdsvis Stavanger - Oslo og Oslo - Reykjavik - Toronto, og altså ikke en sammenhengende reise.

I henhold til boardingkortet til klager for flyvningen Oslo - Reykjavik måtte hun møte til innsjekk senest kl 13.10. Det er ikke bestridt at klager møtte til innsjekk kl 13.30, dette var

20 minutter etter at innsjekking var stengt. Klager mener hun likevel ville rukket å bli med flyvningen, da flyvningen med Icelandair var annonsert forsinket.

Nemnda påpeker at man som passasjer må forholde seg til innsjekkingsfristene som gjelder opprinnelig avgangstid. Flyselskapet kan avvise passasjerer som sjekker inn eller ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes. Nemnda vil også minne om at alle passasjerer er ansvarlige for å sette seg inn i flyselskapets vilkår for innsjekking.

Personalet ved innsjekk forsøkte å hjelpe klager med å rekke flyet sitt, og skrev ifølge klager ut ombordstigningskort og bagasjetagger. Det lyktes ikke den ansatte å gjennomføre innsjekkingen. Nemnda mener dette ikke gir grunnlag for erstatning.

Nemnda bemerker at klager hadde separate flybilletter med SAS og Icelandair. Flertallet - leder og bransjerepresentant - mener at SAS kun ansvarlig for strekningen mellom Stavanger og Oslo, og ikke svarer for kostnader som følge av at klager ikke rakk sin videreförbindelse på separat kontrakt. Slike tap er etter flertallets oppfatning ikke påregnelige for selskapet.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - mener klager har rett på erstatning for dokumenterte kostnader til telefonsamtaler og mat på flyplassen, ettersom dette var kostnader som oppstod som følge av forsinkelsen fra Stavanger til Oslo med SAS. At en passasjer må ta flere telefonsamtaler og kjøpe mat på flyplassen er en nærliggende konsekvens av en forsinket flyvning. Dette må etter mindretallets syn være påregnelige tap som klager har rett til å få dekket etter luftfartsloven § 10-20.

SAS' flyvning ble omtrent to timer forsinket. En forsinkelse på under tre timer gir ikke rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon (C-402/07) og Nelson (C-581/10). Klager har følgelig ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager hevder et annet navn på en fremmed person dukket opp i hennes bestilling på Icelandairs nettside. Uttalelsen er ikke dokumentert. Klager mener overbooking av flyvningen mellom Oslo og Icelandair kan være årsaken, og at hun av den grunn ble nektet ombordstigning. Icelandair har ikke kommentert uttalelsen. Nemnda er av den oppfatning at klager uansett var for sen til innsjekk, og at Icelandair ikke kan holdes ansvarlig for det.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)
Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)