

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som følge av feilinformasjon.

### Dato

11.02.2013

### Saksnummer

539/12F

### Tjenesteyter

SAS

Krav om refusjon av utgifter som følge av feilinformasjon.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle reise fra Oslo til New Orleans via New York den 23. juli 2012 med UA39.

Klager møtte opp på Gardermoen to timer før avgang. Det var svært kaotisk på Gardermoen denne dagen, og man måtte kjempe seg frem. Da en SAS-ansatt spurte klager hvor de skulle reise, svarte han New York og ble henvist til SAS innsjekkingsautomat. Klager antok United og SAS var i samme allianse og tenkte ikke mer over det. Da automaten ikke fungerte, viste klager billetten til en SAS-ansatt. Klager ble henvist til self-service assistanse køen. Her var det kun én person på jobb. Da det ble klagers tur, fikk de beskjed om at de stod i feil kø!

Da klager ankom Uniteds skranke, var innsjekk stengt.

Klager måtte betale 250 dollar per person i endringsgebyr, og gikk glipp av en feriedag og en natt på hotell i USA.

Klager fulgte i god tro de anvisninger de fikk og krever refundert endringsgebyr, til sammen kroner 4 750.

#### **SAS har i det vesentlige anført:**

SAS har ingen kjennskap til det klager hevder, og kan derfor kun kommentere saken på generelt grunnlag.

På alle flyplasser står det informasjonstavler med oversikt over hvor man hos hvert enkelt flyselskap skal sjekke inn. Passasjerene er selv ansvarlige for å finne ut hvor man skal sjekke inn. Skal man reise med United Airlines undersøker man dette med flyselskapet. Henvender man seg til SAS vil personalet gå ut i fra at man skal reise med SAS. På SAS innsjekkingsautomater står heller ikke United Airlines logo.

Det faktum at United Airlines er medlem av Star Alliance har ingenting å gjøre med at dette flyselskapet ikke har avtale om innsjekking hos SAS-agenten på Gardermoen, SAS Ground Handling.

Denne aktuelle ettermiddagen var det på det verste 20 minutters kø. Dersom klager var på flyplassen to timer før avgang som han hevder, burde han likevel hatt tid til å rekke innsjekk hos United Airlines.

SAS kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av endringsgebyr for reise med United Airlines.

### **Nemnda bemerker:**

På Gardermoen er det informasjonstavler som viser flyavganger og innsjekkingsskranker. Den reisende kan her lett orientere seg om hvor han skal sjekke inn.

Klagerne benyttet ikke denne muligheten. De kontaktet i stedet en SAS-ansatt. Her oppstod det tydeligvis den misforståelse at den SAS-ansatte trodde at klager skulle reise med SAS. Hva som ble sagt, eller hvorfor det oppstod en misforståelse, er det i ettertid vanskelig å ta stilling til.

Klager ble henvist til innsjekkingsautomaten til SAS. På innsjekkingsautomaten står det hvilke selskap en kan sjekke inn på på automaten. United Airlines er ikke et av disse. Klager oppdaget tydeligvis ikke dette.

Klager opplyser at han på ny kontaktet en SAS-ansatt og at han denne gangen viste billetten. Vedkommende oppdaget ikke at det var en United Airlines billett, og klager ble henvist til feil kø. Hvorfor denne misforståelsen oppstod er det vanskelig i ettertid å ta stilling til. Det er mulig at den SAS-ansatte burde oppdaget at klager skulle reise med United Airlines, men dette vil avhenge av hva som ble sagt, hvordan billetten ble vist mv.

Selv om nemnda er av den oppfatning at en passasjer må kunne stole på informasjon som gis av en av flyselskapets ansatte, og at flyselskapet må bære ansvar dersom deres ansatte gir uriktige opplysninger, må dette veies opp mot passasjerens egen opptreden og passasjerens mulighet til å unngå misforståelse. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at bevisbildet er uklart, og finner ikke sannsynliggjort at SAS-ansatte kan lastes for den misforståelsen som oppstod.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*