

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Full refusjon av flybillett for bomtur tur/retur Stavanger - Kvernberget på grunn av feilinformasjon fra SAS - kundeservice.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

285/09F

Tjenesteyter

SAS

Full refusjon av flybillett for bomtur tur/retur Stavanger - Kvernberget på grunn av feilinformasjon fra SAS - kundeservice.

Klager har i det vesentlige anført:

Hensikten med klagers flyreise var et offshoreoppdrag på installasjonen Aker Barents, som ligger utenfor Kristiansund.

Da klager 1. september 2009 kom til Sola flyplass, Stavanger var det flyet han hadde bestilt plass på dessverre gått. Klager undersøkte da når han kunne få neste fly til Bergen for derfra å rekke sitt fly videre til Kristiansund. Klager tok kontakt med SAS-personalet og fikk forsikring om at om han tok neste fly til Bergen ville han rekke sin videreforbindelse derfra til Kristiansund, og at flyet ville vente på ham i Bergen dersom han booket seg om bord. Klager sa at det ikke hadde noen hensikt for ham å reis til Flesland dersom han ikke kom med flyet videre. De forsikret ham igjen om at flyet fra Bergen ville vente på ham. Da klager ankom Bergen, var flyet til Kristiansund gått. Klager tok da første fly tilbake til Stavanger.

Klager ber om å få refundert hele beløpet for dette, da han ikke hadde tatt flyet til Bergen dersom SAS-personalet i Stavanger ikke hadde forsikret ham om at han kom med flyet videre til Kristiansund.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager sjekket inn via SAS nettside www.sas.no dagen før han skulle reise, men møtte ikke fram til avgang. Da han ikke møtte opp til avgang ble hans innsjekking kansellert for hele reiseruten.

Da klager møtte fram på Sola, tok han neste fly til Bergen, med avgang kl 07.00 og ankomst kl 07.35, i håp om å rekke flyet videre til Kristiansund som skulle gå 10 minutter etter at han landet.

Klager fikk plass på SK4144 til Bergen kort tid før flyet skulle gå. Han var da bare sjekket inn fra Stavanger til Bergen, ettersom det ikke er mulig å sjekke inn en passasjer helt til sluttdestinasjonen hvis han ikke har lagt inn lang nok forbindelsestid mellom ankomst på det ene flyet og avgang på neste fly.

Da klager kom til Bergen rakk han ikke sin videreforbindelse, han returnerte derfor til Stavanger 50 minutter etter at han kom til Bergen. Klager krever full refusjon av hele sin flybillett.

Det var klagers som bestemte seg for å forsøke å nå flyet til Kristiansund ved å reise med neste fly fra Stavanger til Bergen. Han gikk rett til utgangen på SK4144 (0700) uten reservasjon. Til tross for at det var kort tid til avgang, fikk han plass.

Klager hevder at ansatte i utgangen ga ham en uforbeholden garanti om at flyet fra Bergen til Kristiansund skulle vente på ham. SAS har vært i kontakt med personalet som var ansvarlige for denne avgangen fra Stavanger. De har aldri gitt en slik garanti.

Det er bare operativ ledelse i SAS som har mulighet til å holde igjen fly. Våre ansatte vet at flyene skal gå i rute så sant det er mulig, og at ingen fly venter på passasjerer som er sent ute. Avgjørelsen om å reise tok han selv. SAS mener det er urimelig at kunden tar en kalkulert risiko for så å overføre det økonomiske ansvaret til SAS når problemet ikke løser seg slik klager hadde håpet.

Klager hadde kjøpt en billett som gir rett til refusjon dersom den ikke benyttes. SAS har refundert den delen av billetten klager ikke har benyttet.

Klager ønsker full refusjon også for de benyttede kupongen. Dette har SAS avslått.

Nemnda bemerker:

Klager møtte ikke frem tidsnok til avgangen fra Stavanger til Bergen. SAS opplyser i brev til nemnda av 24. november 2009 at «ettersom han ikke møtte opp til avgangen ble hans innsjekking kansellert for hele reisen». I brev til nemnda av 11. desember 2009 anfører SAS: «Ingen i SAS kansellerte bestillingen hans fra Stavanger til Kristiansund. Bestillingen Bergen-Kristiansund fantes fremdeles i vårt bookingsystem». Dette skaper usikkerhet omkring faktum.

Nemnda anser det sannsynlig at klagers nye billett fra Stavanger til Bergen ikke var knyttet opp mot billetten fra Bergen til Kristiansund, da det var så kort tid mellom ankomst og avgang at datasystemet ikke ville akseptere dette. Dette innebærer at SAS i Bergen ikke hadde kjennskap til at det kom en passasjer med siste fly fra Stavanger (SK4144) som skulle være med SK2322 fra Bergen til Kristiansund. Det var således ingen foranledning til eventuelt å vente på denne passasjeren.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hva som ble sagt av to kvinnelige SAS-ansatte ved innsjekkingen. SAS bestrider at en slik forsikring er gitt og anfører videre at det ikke var to kvinner, men en kvinne og en mann som betjente skranken.

Dersom de SAS-ansatte garanterte for at klager ville nå flyet fra Bergen, måtte klager kunne stole på dette, og SAS må være ansvarlig for den utgiften klager ble påført. Dersom de SAS-ansatte ikke garanterte dette, må klager selv bære ansvaret for den sjansen han tok.

Nemnda ser i utgangspunktet ikke noen grunn til å tvile på klagers fremstilling av saken. Klager har gitt en klar og grei forklaring, og det har sannsynligheten mot seg at han ville tatt flyet til Bergen om han ikke oppfattet at han hadde fått en slik garanti.

På den annen side synes det klart at de ansatte ved skranken rent faktisk ikke kunne gi en slik garanti. De kunne ikke vite om klager ville rekke flyet fra Bergen. De kunne heller ikke garantere for at dette flyet ville vente på klager.

Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til saken uten å høre de involverte parter. Det har nemnda ikke anledning til. Nemnda finner saken så uklar at nemnda ikke finner å kunne komme med en anbefaling i saken.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne komme med noen anbefaling i saken.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.