

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Manglende informasjon/hjelp ved forsinkelse.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

15/09F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap ASA

Manglende informasjon/hjelp ved forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter skulle 8. januar 2009 kl 19.44 reise fra Ørsta/Volda til Gardermoen med Widerøe WF0172. Ankomst Gardermoen var kl 20.45. Datteren skulle videre til Harstad/Narvik med SAS SK4098 avgang kl 21.35.

Widerøe sitt fly ble forsinket slik at klagers datter ikke rakk flyet fra Gardermoen til Harstad/Narvik. Hun ble på Gardermoen ombooket til et fly neste morgen, med beskjed om at hun fikk finne seg en plass på flyplassen til neste morgen. Hun hadde sendt all sin bagasje direkte til bestemmelsesstedet.

Datteren overnattet på handikaptoalettet. Klager mener at denne hendelsen kunne vært unngått om den reisende hadde fått beskjed om forsinkelsen fra Widerøes personell på Ørsta/Volda, slik at hun ikke hadde startet sin reise før 9. januar.

Klager er sjokkert og trodde ikke det var mulig at et selskap som Widerøe kunne behandle sine passasjerer på en så dårlig måte.

Forsinkelsen ble på til sammen ca 12 timer.

Widerøe henviser til EU regulativet. I henhold til dette er det «endelige bestemmelsessted» det bestemmelsessted som er anført på billetten som fremvises ved innsjekkingsskranken, eller ved flere flygninger som følger etter hverandre. Passasjerene har også krav på informasjon om sine rettigheter i tilfelle de nektes ombordstigning.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøes flyvning var forsinket med 58 minutter fra Ørstad/Volda til Oslo, og hendelsen gir derfor ikke passasjerer rett til kompensasjon i henhold til EU regulativet.

Ved en reise med separate billetter er det viktig å beregne tilstrekkelig tid mellom ankomst og neste avgang, da man ikke har samme rettigheter som ved gjennomgående bestilling

Widerøe viser til reisevilkårene.

Nemnda bemerker:

Klagers datter hadde i dette tilfellet kjøpt billett med Widerøe fra Ørsta/Volda til Oslo med Widerøe og billetter fra Oslo til Harstad/Narvik med SAS. Det var beregnet 50 minutter mellom ankomst og avgang Gardermoen.

Widerøes flyvning ble forsinket fra Ørstad/Volda med 58 minutter. Passasjerer måtte således på dette tidspunkt være klar over at hun ikke ville rekke flyet fra Oslo. Nemnda antar at forsinkelsen / forsinkelsens lengde ikke var klar ved innsjekking av passasjer og bagasje. De foreliggende opplysninger gir således ikke grunnlag for å kritisere Widerøe for å ha sjekket inn bagasjen direkte til Harstad/Narvik.

EU forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter ved forsinkelse. Flyselskapet plikter således bl.a. å tilby mat og overnatting etter behov. Dette gjelder ved forsinkelse før avreise eller ved forsinkelse under reis med samme selskap eller ved flere flygninger som følger etter hverandre og som er solgt under ett.

Klager hadde i dette tilfellet kjøpt en reise med Widerøe og en reise med SAS. Billettene var ikke solgt under ett, og reisene må således vurderes som to enkeltreiser. Forsinkelsen ga etter dette ikke rett til mat eller overnatting etter EU forordningen.

Klagers datter ville etter nemndas vurdering heller ikke hatt krav på erstatning av eventuelle utgifter til hotell m.v. i henhold til luftfartsloven. Forsinkelser er vanlig, og den reisende må ta høyde for å kunne bli berørt av dette ved planlegging av reisen. I dette tilfellet var det kun beregnet 50 minutter mellom ankomst og avreise Gardermoen. Det er for kort tid, og den reisende må da bære konsekvensene ved eventuelle kortere forsinkelser, jf luftfartsloven § 10-21 jf § 10-20.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.