

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Rettigheter ved forsinkelse.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

189/09F

Tjenesteyter

SAS

Rettigheter ved forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klager; i en gruppe på 6, returnere fra USA ble de forsinket slik at de ikke rakk sin videreforbindelse fra København til Norge, dette medførte 5 timers venting i København og dette skapte en del problemer for reisefølget.

De reisende fikk ikke skriftlig informasjon om hva de hadde rett på, kun en verdikupong på DKK 100. Klager returnerte disse ubrukt til SAS.

SAS var lite hjelpsomme ved ombookingen. Klagerne ba om at gruppen på seks personer kunne skille lag så ikke alle ble nødt til å sitte på Kastrup i de timene.

SAS har ikke vært imøtekommende i det hele tatt, men avsluttet saken med å kompensere reisefølget med kr 100 per person.

Det mest prinsipielle for klager nå, er at SAS Norge må endre på nettsidene sine om hva de reisende har krav på, eller at de må leve etter dette.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS viser til at da passasjerene skulle fly hjem fra Washington til København 17. april med SK0926 ble flyavgangen forsinket med 1 time og 44 minutter grunnet tekniske problemer

SAS viser til at ved forsinkelse har passasjerene ifølge EU forordningen 261/2004 krav på å bli overført til neste avgang med ledige plasser, samt et tilskudd til mat / snacks og noe å drikke. Man har ikke krav på noen økonomisk kompensasjon.

Før landing på Kastrup, ble det servert et måltid om bord i flyet.

Denne gruppen ble overført til første ledige avgang kl 14.15 som er 4,5 timer senere enn opprinnelig oppsatt, og de fikk utdelt DKK 100 (NOK 118) hver. Og i etterkant NOK 100 pr person.

SAS viser til at når det gjelder opplysninger om passasjerenes rettigheter, henger det plakater om det på flyplassen ved SAS billettkontorer, ved skrankene og i Lounger samt SAS nettsider. SAS kan ikke se annet enn at de har utført sine forpliktelser i henhold til sine serviceløfter og EU forordningen 261/2004.

Nemnda bemerker:

Når et flyselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i henhold til planlagt avgang med to timer eller mer for alle flygninger under 1500 km, skal selskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt tilby dekning av to telefonsamtaler, telex- eller telefonsbeskjeder, eller e-postmeldinger.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jfr artikkel 14.

Flyselskapet plikter å gi alle passasjerer som berøres av en forsinkelse på minst to timer, en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger synes det som om passasjerene ikke ble gitt en skriftlig melding om sine rettigheter. Det burde de ha fått. Den øvrige informasjon synes å være i overensstemmelse med forordningens krav.

Klagerne fikk en matkupong på 100 DK. Nemnda er enig med klagerne i at det ikke var tilstrekkelig. SAS har i ettertid utbetalt kr 100, slik at samlet utbetaling utgjør om lag 220 NOK. Nemnda finner etter omstendighetene ikke grunnlag for å anbefale utbetaling ut over dette. At klagerne valgte ikke å benytte matkupongene, var klagerens eget valg.

For så vidt gjelder ombookingen til Oslo, har nemnda ikke tilstrekkelige opplysninger om tilgjengelige avganger og ledige plasser på disse. Dersom det var enkelte ledige plasser tilgjengelig på en tidligere avgang, og klagerne ønsket å splitte opp, burde de vært gitt mulighet til det.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det ikke tilligger nemnda å vurdere den informasjon SAS gir på sine nettsider om hva de reisende har krav på ved forsinkelser m.v.

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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian 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.