

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for nektet ombordstigning.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00447

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise fra Amsterdam via Stockholm og Oslo til Trondheim den 17. august 2018. Ved gaten i Stockholm, før klager skulle gå ombord SK499 til Oslo, fikk hun beskjed om at flyet var fullt og hun ble nektet ombordstigning med mindre hun satte fra seg håndbagasjen på flyplassen. Klager ønsket ikke dette og fikk deretter plass på neste ledige avgang til Oslo. Hun rakk dermed ikke sin videre forbindelse med SK368 til Trondheim. Da klager endelig ankom Trondheim kl. 22.45 hadde bagasjen hennes blitt igjen i Oslo.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for reise den 17. august fra Amsterdam med SK558 til Stockholm/Arlanda og videre til Oslo med SK499 og SK368 til Trondheim. SK558 ankom Arlanda 6 minutter forsinket. Forsinkelsen var forårsaket av restriksjoner på flyplassen i Amsterdam.

Det var klager som valgte å ikke bli med SK499 fordi hun ikke fikk ha med sin håndbagasje i kabinen. Dette var også grunnen til at hun mistet sin forbindelse med SK368 fra Oslo til Trondheim. På SAS sine nettsider informeres det om at man kan risikere å måtte sjekke inn sin håndbagasje dersom det er fullbookede fly eller små fly som har liten kapasitet til å ta håndbagasje i kabinen. Passasjerene kan da ta ut det de måtte ha av verdigjenstander fra kofferten og ta dette med i kabinen. Håndbagasjen blir merket og lagt i lasterommet.

Klager ble booket om av personalet på flyplassen til neste ledige avgang, SK885 til Oslo og SK370 til Trondheim. Med denne ombookingen skulle klager ankomme Trondheim

klokken 20.30. SK885 ankom Oslo kl. 19.52, 1 time og 17 minutter forsinket. Denne forsinkelsen var forårsaket av følgeforsinkelser, en blanding av tekniske årsaker (37 min) og ATC (flygeleder kontroll). Klager mistet sin forbindelse med SK370 klokken 19.30 og ble så booket om til SK382 med avgang klokken 21.45. SK382 landet i Trondheim klokken 22.44, 2 timer og 14 minutter etter at klager skulle ha ankommet med SK370.

Med bakgrunn i ovennevnte kan ikke SAS imøtekomme klagers krav om erstatning i henhold til forordningen.

Nemnda bemerker

Klager hadde billetter for reise den 17. august fra Amsterdam med SK558 til Stockholm/Arlanda og videre til Oslo med SK499 og SK368 til Trondheim. Klager krever erstatning fordi hun hevder å ha blitt nektet ombordstigning på SK 368 fra Arlanda til Værnes på grunn av overbooket fly.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Det var imidlertid klager som valgte å ikke bli med SK499 fordi hun ikke fikk ha med sin håndbagasje i kabinen. Dette var også grunnen til at hun mistet sin forbindelse med SK368 fra Oslo til Trondheim. Det er fremlagt dokumentasjon der det fremgår at SAS på sine nettsider informerer om at man kan risikere å måtte sjekke inn sin håndbagasje dersom det er fullbookede fly eller små fly som har liten kapasitet til å ta håndbagasje i kabinen. Passasjerene kan da ta ut det de måtte ha av verdigjenstander fra kofferten og ta dette med i kabinen. Håndbagasjen blir merket og lagt i lasterommet.

Etter nemndas syn kan SAS ikke lastes for at klager valgte å ikke bli med den flyvningen hun hadde billett til. Slik nemnda ser det ble hun ikke nektet ombordstigning, og hun har da ikke krav på standarderstatning. Hadde hun blitt med flyet hun hadde bestilt plass på, ville hun kommet frem til sitt endelige bestemmelsessted uten forsinkelser.

Klager ble booket om av personalet på flyplassen til neste ledige avgang, SK885 til Oslo og SK370 til Trondheim. Med denne ombookingen skulle klager ankomme Trondheim klokken 20.30. SK885 ankom Oslo 19.52, 1 time og 17 minutter forsinket. SAS har fremlagt dokumentasjon på at denne forsinkelsen var forårsaket av følgeforsinkelser, en blanding av tekniske årsaker (37 min) og ATC. Klager mistet sin forbindelse med SK370 klokken 19.30 og ble så booket om til SK382 med avgang klokken 21.45. SK382 landet i Trondheim klokken 22.44, 2 timer og 14 minutter etter at klager skulle ha ankommet med SK370.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, kan utløse en plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning. Forsinkelsen på denne flyvningen var mindre enn tre timer og nemnda kan dermed ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)