

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om beklagelse og erstatning pga. opplevelse knyttet til forsinkelse.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-00129

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Almaty til Oslo via Moskva den 15. november 2018. Flyet fra Almaty til Moskva (SU1941) ble over to timer forsinket. Klager mistet sin videreforbindelse til Oslo (SU2534) med avgang 20.35, og ble ombooket til et fly neste dag. Selve ombookingen gikk greit, men behandlingen i Moskva var under enhver kritikk.

Det var kaos i skranken på flyplassen, med mye mennesker og mangel på køsystem. Klager fikk omsider utdelt en matkupong på 1 000 rubel og beskjed om å komme tilbake kl. 22.30 for mer informasjon vedrørende transport til et hotell.

Informasjonen vedrørende hotelltransport kom ikke som avtalt. Først kl. 23.30 ble passasjerene som trengte transport hentet i noe som minnet om en form for fangetransport. Klager ble loset inn en bakdør med vakter foran og bak som kun snakket russisk. I tillegg ble passasjerene ropt og skreket til flere ganger. Det var også kaos på hotellet. Det tok svært lang tid før klager ble tildelt rom, og han måtte dele rom med en totalt fremmed person. Klager fikk beskjed om at de ville bli hentet kl. 05:00 for å bli transportert tilbake til flyplassen.

Klager våknet kl 04.45 av at det dundret på døren med beskjed om å stå opp. Da klager kom ut av rommet var det en vakt som ropte og skrek på russisk at han skulle gå tilbake på rommet sitt. Klager forsøkte å forklare at han skulle være med på transporten til flyplassen. Klager nektet å gå inn på rommet sitt igjen, til tross for høylytte protester. Det endte med at det kom en person som snakket engelsk, og som kunne bekrefte at klager skulle være med på flyplass-transporten.

Klager og de andre passasjerene som skulle fraktes til flyplassen ble loset inn på et eget frokostrom, hvor frokosten var mangelfull. I tillegg var det roping og skriking fra vaktene på russisk.

Klager ble transportert til flyplassen, hvor han måtte vente i flere timer. Klagers fly skulle ikke gå før 11.15.

Klager stiller seg undrende til opplevelsen og om dette er i henhold til Aeroflot sin policy og internasjonale retningslinjer. Med dette påpekes både behandlingen og ingen kompensasjon utover matkupong på 1000 rubler.

Klager har fremlagt krav om en ordentlig beklagelse samt erstatning for opplevelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flytransport er en kompleks operasjon. Omstendigheter som påvirker flytrafikken kan oppstå.

I henhold til befordringsvilkårene og kontraktsbetingelsene mellom flyselskapet og passasjerer punkt/artikkel 10, skal flyselskapet gjøre enhver innsats for å transportere passasjerer og bagasjen innen en rimelig tidsramme. Tiden angitt i tidtabellen og andre dokumenter er ikke garantert, og utgjør ikke en del av den nåværende avtalen. Flyselskapet har rett til å kansellere og forsinke flyvninger i billetten, endre flytype og/eller flyrute, samt endre eller kansellere ombordstigning på punktene angitt i billetten (i de tilfeller fly og/eller luftfartssikkerhetsforhold gjør det nødvendig, eller i tråd med myndighetskrav).

På grunn av forsinkelsen på SU1941/15.11.2018 Almaty-Moskva, mistet klager videreforbindelsen SU2534/15.11.18 Moskva-Oslo. Klager ble ombooket til SU2174/16.11.18. Flyselskapet har transportert passasjerer til sin endelige destinasjon i henhold til kontraktbetingelsene. Som en kompensasjon for forsinkelsen vil Aeroflot gi "1000 miles", dersom klager melder seg inn i Aeroflot sitt bonusprogram.

Aeroflot har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda mener at saken reiser bevissspørsmål som ikke kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken blir av denne grunn å avvise, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

For øvrig gjelder heller ikke EU-forordningen i dette tilfellet.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)