

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet innsjekk problemer.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00584

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise fra München via Oslo til Bergen den 1. desember 2019 med SK4760. Klager ankom flyplassen kl 09.30, flyet skulle gå kl 10.55.

Billetten er kjøpt gjennom Widerøe sin nettside. Før avreise til flyplassen hadde de sjekket inn online så de trengte bare å hente ut bagasjelapper og boardingkort. Ved henvendelse på flyplassen fikk de beskjed om at dette kunne gjøres på Lufthansa sine maskiner og skranker. Det ble gjort gjentatte forsøk på flere av automatene uten å få dette til. De fikk hjelp av en Lufthansa ansatt, men hun fikk det heller ikke til. Klager ble så henvist til køen til skranken hvor personalet fant billettene deres, men nå kl. 10:30 fikk de beskjed om at det var for sent å komme med flyet. Henvist videre så til skranken for å endre billettene, de kunne ikke hjelpe da klager ikke hadde en bekreftelse fra Widerøe. Widerøe ba klager om å ta kontakt med SAS da flyvningen var med dem. SAS ville / kunne ikke gjøre noe siden billetten var bestilt gjennom Widerøe.

Da ingen kunne hjelpe klager så bestemte de seg for å kjøpe billetter med annet selskap med avgang ca. kl. 17:00.

Det er ikke opplyst noen steder at referansenummeret til Widerøe ikke kan benyttes på Lufthansa sine maskiner ved innsjekk.

Klager krever å få dekket utgifter til nye flybilletter fra München til Bergen pålydende 8 150 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført:

Den 1. desember 2019 skulle klager reise med SAS rute SK4760 fra München til Oslo og videre til Bergen. Widerøe kan ikke stå til ansvar for at klager ikke har rukket sitt fly med SAS.

Klager presiserer at billettene var kjøpt via wideroe.no og dermed er Widerøe AS ansvarlig for hendelsen. Widerøe har presisert ovenfor klager at Widerøe ikke er ansvarlig for billetter som utstedes på vegne av et annet flyselskap, i dette tilfelle SAS. Widerøe viser til sine vilkår artikkel 15.1 om ansvar: «Dersom vi utsteder en billett for befordring med et annet flyselskap, gjør vi dette kun som agent for det andre flyselskapet, og vi har ikke ansvar for denne befordringen.»

Widerøe påpeker at deres chat var åpen fra kl. 08:00 og de viser til uttalelse fra leder av Widerøe Internett AS. Her blir det påpekt at de ikke kan finne noen feil på klagers PNR. Referansenummeret er standard hos Widerøe, SAS samt hos SAS sin handling agent i München.

Widerøe har også påpekt at klager muligens har kommet for sent til flyplassen eller gått til feil instans på flyplassen.

SAS har anført:

Klager har fremmet krav hos SAS der det kreves erstatning for nye billetter til hjemreisen. SAS anfører at det er passasjerer som har ansvaret for å beregne tilstrekkelig med tid på flyplassen og klager i dette tilfellet ikke har beregnet god nok tid.

Det blir også anført at bestemmelsen i forordningen om at det er det transporterende luftfartsselskap som har ansvaret ikke kommer til anvendelse. Den kommer til anvendelse i saker hvor det transporterende luftfartsselskap er forsinket eller kansellerer en flyvning, hvilket ikke er tilfelle her da flyet gikk som planlagt, men uten klager.

Billetten til klager var skrevet ut på et Widerøe-dokument, det vil si at det er kun Widerøe som kan skrive om eller foreta en re-issue av billetten i situasjoner hvor det ikke er en IRR (irregularities – forsinkelse, kansellering), eller at klager mot sin vilje har blitt nektet ombordstigning. Av samme grunn kunne ikke SAS hjelpe klager over telefon.

SAS anfører at Widerøe er det selskapet som er nærmest til å bære ansvaret. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra München til Bergen via Oslo den 1. desember 2019 kl 16.55 med SAS. Billettene var kjøpt hos Widerøe. Klager hevder hun møtte på flyplassen 1 time og 25 minutter før avgang, hun fikk likevel ikke sjekket inn på automaten i München. Hun ble til slutt henvist til billettskranken hvor hun ble avvist med den begrunnelsen at hun var for sent ute til å sjekke inn.

SAS og Widerøe har uttalt at det ikke var noe i veien med billettene, og at klager mest sannsynligvis var for sent ute/ikke beregnet god nok tid.

Det står således ord mot ord.

Nemnda mener at saken er av en slik art at den ikke kan avgjøres på forsvarlig vis uten muntlige forklaringer, og at den må avvises, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c), jf § 5-5.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)