

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02618

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra London til Alta via Oslo og Tromsø den 26. juli 2018 kl 10.20 med ankomst kl 22.55. Ved ankomst Gardermoen hadde klager god tid, flyet videre til Tromsø skulle ikke gå før kl 18.35. Straks gate 16A kom opp på skjermen gikk klager med følge og satte seg der. Det var en avsidesliggende gate uten informasjonstavler. Klager fulgte med på telefonen om det skulle komme meldinger fra SAS, men ingenting skjedde selv om det nærmet seg avgangstid. Plutselig begynner flere mennesker å løpe fra stedet, og klager løper etter for å se på nærmeste informasjonstavle. Her kommer det frem at gaten er byttet. Da klager med følge kommer frem til riktig gate, er den stengt.

Klager hadde mulighet for å rekke et Norwegian fly til Alta til kun kroner 800 per billett, og ba SAS om bagasjen kunne ettersendes. Klager ble forklart av SAS at de ikke kunne reise før de hadde hentet ut sin bagasje. Dette tok tid og klager hadde ingen annen mulighet enn å kjøpe plass på siste fly til Alta med SAS til kroner 2 874 per billett. Deretter ble klager forklart at bagasjen likevel ville bli ettersendt. Bagasjen ankom dagen etter.

At SAS velger å heller bruke 15 minutter til å lete opp bagasjen deres på flyet, enn å slippe dem ombord, er for klager helt uforståelig.

SAS hevder Gardermoen er en stille flyplass, dette er uforståelig for klager da hun hele tiden hørte passasjerer bli ropt opp høyttaler anlegget. Klager stiller seg kritisk til måten hun og følget ble behandlet på, samt den villedende informasjonen vedrørende deres bagasje.

Klager mener en eller flere passasjerer må ha mottatt epost eller sms om bytte av gate da flere plutselig begynte å løpe. Klager stiller seg kritisk til hvorfor ikke også hun mottok denne informasjonen i mangel på informasjonstavler på stedet.

Klager krever refusjon av utgifter til nye billetter, tilsammen kroner 5 748.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mistet sin videreforbindelse på Gardermoen. Oslo Airport Gardermoen er en «Silent» flyplass, og derfor er det ikke anledning til å rope opp passasjerer. Det er passasjerenes ansvar å møte opp ved riktig gate til riktig tid.

Det er flyplassmyndighetene som bestemmer hvilken gate flyene skal benytte, og dersom det blir bytte av gate er dette utenfor SAS sin kontroll. Gate 16A og 17A er «bussgater» som benyttes i de tilfellene flyene er «fjernparkert» og buss må benyttes ut til flyet. Det er skjermer over skrankene på disse gatene som viser hvilket fly som skal gå fra gaten.

Det er Avinor som bestemmer hvilken gate et fly kan parkere ved, og det kan være mange årsaker til at en avgang får endret gate på kort varsel. Passasjerene må følge med på skjermene ved gaten og tavlene i avgangshallen slik at de kan rekke sitt fly.

For å få SMS vedrørende endring av gate, er dette en tjeneste som tilbys av Avinor og SAS. Man må aktivt gå inn og huke av at man vil ha denne tjenesten.

Bagasjen skal følge passasjerer, og dersom de ikke rekker sitt fly må de selv hente ut bagasjen. Dette er av sikkerhetsmessige årsaker. Flyet ble ikke forsinket med 15 minutter for at bagasjen skulle lastes av. Det gikk fra gate 4 minutter etter standard avgangstid.

Klager med følge er registrert som NO-SHOW, og de ble av den grunn forklart at de måtte kjøpe nye billetter.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager anfører at hun mistet sin flyavgang fordi gate ble endret like før avgang.

SAS anfører at Oslo Airport Gardermoen er en stille flyplass, og at det derfor ikke er anledning til å rope opp passasjerer.

Det er passasjerenes ansvar å møte til rett gate innen fristen. Endring av gate er ikke unormalt, det er derfor viktig å følge med på monitorene regelmessig. Flyselskap kan

avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda kan på dette grunnlaget ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av nye billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)