

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgift grunnet nektet ombordstigning.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

618/13F

Tjenesteyter

Singapore Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Phuket via London og Singapore den 22. mars 2013. SK809 landet i London 23 minutter for sent, klager ankom likevel transferdisken 75 minutter før neste flight SQ319 fra London til Singapore, frist for oppmøte her er 60 minutter.

Damen bak skranken brukte svært lang tid på å sjekke inn passasjerene, det endte opp med at klager og hennes familie ble nektet ombordstigning fordi gaten stengte. Klager mistenker at flyet var overbooket.

Klager stiller seg sterkt kritisk til den dårlige behandlingen de fikk fra Singapore Airlines. Flyselskapet var ikke villig til å hjelpe klager med ombooking. Heldigvis fikk klager hjelp av SAS, og ble booket om via København og videre til Bangkok og Phuket påfølgende dag. Klager måtte selv betale for hotell i København.

Klager krever refundert hotellutgiften i København, DKK 2 790 for to dobbeltrom.

Det vises for øvrig til klagers brev

Singapore Airlines har i det vesentlige anført:

Klager mistet sin videreforbindelse grunnet sent innkommet fly med SAS. Klager ble booket om til sitt bestemmelsessted av SAS.

Singapore Airlines beklager om deres ansatte opptrådte klanderverdig, og vil ta dette opp med vedkommende internt.

Av godvilje ønsker Singapore Airlines å tilby klager et reisegavekort på SGD 150 hver, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav om refusjon av hotell.

Nemnda bemerker:

Klager hadde en gjennomgående billett fra Oslo til Phuket via London og Singapore. De berørte flyselskap pliktet således å frakte klager til avtalt endelig bestemmelsessted. De pliktet

videre å tilby klager forpleining i form av måltider forfriskninger og hotell ved forsinkelser, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6, jf. artikkel 9.

Klager ble forsinket i innsjekkingen hos Singapore Airlines slik at hun ikke rakk flyet. Hun ble omrutet til neste dag. Singapore Airlines plikter etter nemndas vurdering å erstatte klagerens utgifter til hotell i København.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Singapore Airlines erstatter klagers hotellutgifter i København.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.