

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0689/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tallinn den 26. mars 2015 kl. 19:45 med OV138. Klager fikk sjekket inn og skrevet ut boardingpass, men hun fikk ikke levert bagasjen på bag-drop, da automaten ikke kunne lese strekkoden på bagasjetagen. Det var ikke mulig å levere bagasjen manuelt, da alle manuelle skranker var stengt. Omtrent kl. 22:00 fikk klager beskjed om å reise hjem.

Klager skulle på ferie til Tyrkia dagen etter og hadde separat billett fra Tallinn til Istanbul med avgang kl. 05:45. Klager hadde tatt fri fra jobben og kunne ikke kansellere ferien. Hun kjøpte derfor nye billetter fra Oslo til Antalya hos SAS med avreise 27. mars kl. 18:00. Klager mottok etterpå en melding fra SAS om at denne reisen ikke var bekreftet. Klager har senere fått denne billetten refundert.

Klager tilbragte mange timer i kø på flyplassen. Til slutt fikk kun tak i en billett med Finnair fra Oslo til Antalya med avreise den 29. mars kl. 17:30.

Klager krever refusjon av utgifter til transport til og fra både Gardermoen og Antalya Lufthavn, mat og drikke, ny flybillett med Finnair, og tre forhåndsbetalte netter på hotell i Antalya.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS har refundert klagers billett med Turkish Airlines, kroner 7 602, da denne var refunderbar.

SAS var ikke operatør av OV138 den 26. mars, og klager bes henvende seg til Estonian Air vedrørende erstatning og kompensasjon.

Klager har videre kjøpt en billett med Finnair som hun krever refundert av SAS. Kravet må rettes til Finnair.

Estonian Air har i det vesentlige anført:

Klager har en ubenyttet billett Oslo - Tallinn 26. mars 2015. Klager er registrert som no-show, og billetten er ikke refunderbar.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers opprinnelige reise, Oslo- Tallin, skulle gått med Estonian Air 26. mars. Nemnda er fra en rekke andre klager på flygninger fra Gardermoen 26. mars 2015 kjent med at det var vanskelige værforhold og til dels kaotiske forhold på Gardermoen denne dagen.

Klagerne kom ikke med flyet fra Estonian Air. Nemnda kan ikke se at SAS kan lastes for dette. En eventuell klage må rettes mot Estonian Air. Dette selskapet er imidlertid konkurs og en henvendelse dit har ingen hensikt.

Nemnda legger videre til grunn at klager gjennom SAS sine hjemmesider kjøpte billett til Istanbul den 27. mars. Det fremgår av billetten at flygningen opereres av Turkish Airlines. Det er for øvrig ingen opplysninger om hva dette innebærer. Nemnda er av den oppfatning at klager måtte kunne gå ut fra at SAS overfor henne var ansvarlig for flygningen. Nemnda viser til at billetten var kjøpt på SAS sine hjemmesider, og at billett var utstedt på et SAS-dokument. Det fremgår av dokumentet at billetten var «Confirmed».

Nemnda legger videre til grunn at klager noen timer senere fikk e-post fra SAS om at billetten ikke var bekreftet, og at klager måtte kontakte «the check in counter» ved ankomst flyplassen. Meldingen var undertegnet av SAS. Etter nemndas vurdering måtte klager i mangel av andre opplysninger gå ut fra at hun skulle henvende seg til SAS sin innsjekkingsskranke, jf. igjen at billetten var kjøpt hos SAS og at den var utstedt på et SAS-dokument. Om SAS hadde ment at klager skulle henvende seg til Turkish Airlines skranke, burde de ha skrevet det i e-posten.

SAS har i klageomgangen refundert utgiftene for denne billetten.

Klager kjøpte billetter med Finnair. Hun ankom Istanbul den 29. mars, tre dager forsinket.

Klager krever erstatning av SAS for tre reiser med flytoget. Nemnda er av den oppfatning at SAS ikke er ansvarlig for den første og siste reisen. Den første reisen var til flygning med Estonian Air, og krav må eventuelt rettes mot dette selskap (som er konkurs). Siste reise var til flygning med Finnair. SAS har ikke noe med denne flygningen å gjøre.

Andre reise med flytoget var til flygning Gardermoen - Istanbul kjøpt hos SAS. Det er uklart for nemnda hvorfor denne billetten likevel ikke var bekreftet. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter til flytoget på 360 kroner.

Klager tilbrakte lang tid i SAS-kø. Nemnda er av den oppfatning at SAS er ansvarlig for at klager stilte i kø hos dem, jf. ovenfor. Nemnda anbefaler at SAS erstatter klagers matutgifter på 97 kroner.

Klager ankom Antalya tre dager forsinket og fikk begrenset utbytte av sin ferie/pakkereise. Nemnda er av den oppfatning at det vesentlige av dette var en følge av at klager ikke kom med Estonian Air flyet. SAS er ikke ansvarlig for dette.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS utbetaler 457 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.