

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet for sent ute til å rekke videreforbindelse.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0110/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Antalya til Ålesund via Gardermoen. Flyet ankom Gardermoen i rute, men på grunn av forsinket bagasje rakk ikke klager sin videreforbindelse.

Klager måtte betale endringsgebyr, kroner 2 600, for to nye billetter til Ålesund.

Klager krever refusjon av nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

Klager hadde en tillatt connection på 50 minutter på Gardermoen, men han hadde kjøpt to separate billetter: en t/r Ålesund - Oslo, og en t/r Oslo - Antalya. Flyet fra Antalya til Oslo ankom i rute. Grunnet heftelser på flyplassen rakk ikke klager sin videreforbindelse til Ålesund. Dette er forhold som ligger utenfor Norwegians kontroll.

Dersom klager hadde kjøpt en gjennomgående billett hos Norwegian ville flyselskapet anbefalt en lengre transittid på Gardermoen (minimum 2 timer). Klager hadde da fått booket om sine billetter kostnadsfritt. Bestiller man to separate billetter med mindre enn 2 timers connection gjør man dette på eget ansvar.

Her har klager booket separate billetter med transittid på under 2 timer, han måtte derfor betale gebyr for å få endret til neste avgang. Dette i henhold til Norwegians regler og vilkår som man må krysse av for å ha lest før man får gjennomført en bestilling på flyselskapets nettsider.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Forsinkelser skjer relativt ofte i dagens flytrafikk. De reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette. Ved bestilling av videreforbindelse bør man ta høyde

for normale forsinkelser. I henhold til Norwegians reisevilkår må man beregne minst 120 minutter.

Klager hadde valgt videreförbindelse etter 50 minutter. Det holdt ikke grunnet forsinkelse i bagasjehåndteringen. Forsinkelsen var etter nemndas vurdering ikke lenger enn det klager måtte være forberedt på å kunne bli berört av. Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære ansvaret for å ha bestilt billetter med så kort tid mellom ankomst og ny avgang og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.