

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til ny flybillett dekkes som følge av innstilling og forsinkelse.

Dato

10.03.2023

Saksnummer

2022-03420

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende hadde kjøpt billetter for å reise med fly fra Oslo lufthavn Gardermoen til Paris kl. 09.20 den 2. desember 2022. De planla å komme seg til flyplassen med Flytoget. Klager anfører at den medreisende skulle ta avgangen kl. 08.00 fra Skøyen. Klager anfører at denne avgangen imidlertid ble kansellert. Klager anfører at hun derfor hoppet på lokaltoget til Oslo S for å ta den neste avgangen med Flytoget. Klager anfører at det imidlertid viste seg at også avgangen som skulle ankomme Oslo S kl. 08.10 var kansellert. Klager anfører at toget som skulle gå kl. 08.20, var forsinket og ankom kl. 08.26.

Klager anfører at da toget kom til Lillestrøm, fikk de beskjed om at toget foran hadde havarert og at passasjerene måtte evakueres før de kunne fortsette. Klager anfører at de fikk beskjed om at dette sannsynligvis ville ta en god stund. Klager anfører at de derfor valgte å gå av toget og ta drosje til Gardermoen i håp om å rekke flyet, noe de ikke gjorde. Klager anfører at dersom forsinkelsene ikke hadde funnet sted, ville de ha rukket den opprinnelige flyavgangen.

Klager anfører at de måtte kjøpe nye billetter til Paris, noe som kostet 6798 kroner. Klager anfører at Flytoget innrømmet svikt fra deres side og dekker drosjeutgiftene på 1006,50 kroner, men ikke de nye flybillettene.

Klager anfører at i vilkårene til Flytoget står det at det anbefales minst 60 minutters fremmøte på flyplassen for innenlandsturer og 90 minutter for utenlandsturer. Klager anfører at dette er en anbefaling og ikke et krav. Klager anfører at ifølge flyselskapets nettsider, hadde de beregnet nok tid, da det sto at man måtte sjekke inn og levere bagasjen på internasjonale flyreiser senest 45 minutter før avgang. Klager anfører at de kun reiste med håndbagasje og derfor ikke trengte å sjekke inn bagasje. Klager anfører

at deres planlagte tid på Gardermoen på 51 minutter derfor ville ha vært mer enn tilstrekkelig for å rekke flyet.

Klager anfører at det ikke var noen kø i sikkerhetskontrollen eller andre forsinkelser på Gardermoen den aktuelle dagen. Klager anfører at gaten stengte rett foran nesen deres, og passasjerer fremdeles gikk inn i flyet. Klager anfører at dersom de bare hadde vært der et par minutter tidligere, ville de ha kommet med flyet.

Klager krever at Flytoget dekker utgiftene til nye flybilletter pålydende 6798 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Denne dagen oppsto det forsinkelser og innstillinger i togtrafikken som følge av et havarert Vy-tog som sperret linjen ved Langeland i retning Gardermoen.

Toget fra Skøyen kl. 08.00, som ble innstilt denne dagen, har avgangstid kl. 08.10 fra Oslo S. Med andre ord er det ikke snakk om to innstillinger slik klager hevder, da dette er samme avgang. 08.20-avgangen fra Oslo Sentralstasjon som klager reiste med, ble stående på Lillestrøm i ni minutter grunnet enkeltsporet drift. Avgangen ble til sammen 22 minutter forsinket til Oslo Lufthavn.

Klager valgte å forlate toget på Lillestrøm i et forsøk på å nå flyavgangen, og tok drosje fra Lillestrøm til Oslo Lufthavn.

Flytoget har en transportgaranti som sikrer kunden hjelp ved mistet flyavgang i henhold til Flytogets transportvilkår § 9 punkt 2. Punkt 4 viser til garantiens krav om å ha valgt en avgang som ville ha vært fremme innenfor flyselskapets anbefalte oppmøtetid.

Flyselskapet Flyr, som klager hadde billett med, oppgir 45 minutter som aller siste mulighet, men at den reisende selv har ansvar for å beregne tilstrekkelig tid. Som eksempel har garantien vist til Oslo Lufthavns anbefaling om 90 minutter for flyvninger til utlandet.

Klager ville med avgangen kl. 08.00 fra Skøyen (kl. 08.10 fra Oslo S) ha vært på flyplassen kl. 08.29. Da har de beregnet for liten tid i henhold til garantiens betingelser, og kravet ble derfor avslått. Flytoget har likevel tilbudt, og kunden har godtatt og fått utbetalt, erstattet utgifter til alternativ transport til flyplassen på 1006,50 kroner.

Flytoget kan ikke se at det er grunnlag for å endre standpunkt i denne saken, og opprettholder avslaget på kravet om at ombookede flybilletter dekkes.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle reise med fly fra Oslo lufthavn til Paris kl. 09.20 den 2. desember 2022. De hadde planlagt å reise til flyplassen med flytoget. Som følge av

forsinkelser tok de i stedet drosje, men de mistet likevel flyavgangen. Klager har fått dekket drosjeutgiftene, og krever i tillegg at Flytoget dekker utgiftene til nye flybilletter.

I henhold til Flytogets vilkår § 9 punkt 2 kan passasjerer ha rett på erstatning for videre reise til endelig destinasjon dersom Flytoget ankommer Oslo lufthavn mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og passasjerer ikke rekker flyavgangen.

Nemnda forstår det slik at klager og den medreisende planla å ta Flytoget med avgang kl. 08.00 fra Skøyen / kl. 08.10 fra Oslo S. Flytoget har oppgitt at toget de reiste med til Lillestrøm, med avgang kl. 08.20 fra Oslo S, ble 22 minutter forsinket. Nemnda legger således til grunn at, medregnet de ti minuttene ekstra for den innstilte avgangen, må forsinkelsen i dette tilfellet anses å være på 32 minutter totalt. Nemnda mener at garantien i utgangspunktet dermed kommer til anvendelse.

Imidlertid følger det av Flytogets vilkår § 9 punkt 4 at passasjerer ikke har rett på å få dekket utgifter i forbindelse med ny flybillett dersom passasjerer ikke beregnet tilstrekkelig tid på flyplassen. Nærmere bestemt «må passasjerer ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets anbefalte oppmøtetid. Dette varierer fra flyselskap til flyselskap. Oslo lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer».

Klager hadde beregnet 51 minutter på flyplassen. Klager har anført at flyselskapet de skulle fly med, Flyr, oppga at innsjekkingsfristen var 45 minutter før avgang på internasjonale flyvninger. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er det samme som anbefalt oppmøtetid. Nemnda viser til at Flyr oppga at de reisende selv hadde ansvar for å beregne tilstrekkelig tid, og at Oslo lufthavn anbefaler at man beregner minst 90 minutter ved internasjonale flyvninger. Nemnda kan etter dette ikke se at klager hadde beregnet tilstrekkelig tid.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)