

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01371

Tjenesteytere

Finnair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Tokyo til Bergen med mellomlanding i Helsinki den 15. mars 2019.

Da de landet i Helsinki med AY74 kom de seg ut av flyet så fort som mulig, og løp mot sikkerhetskontrollen. Her var det kø. Klager spurte om å få gå på fast-track, men fikk avslag med den begrunnelse at det er flyselskapets ansvar å legge inn nok tid mellom flyvningene.

Etter ca. 30-35 minutter var de gjennom sikkerhetskontrollen og løp videre mot passkontrollen og gaten 2-3 minutter senere. Da de ankom gaten hadde flyet reist.

De var to unge menn som løp alt de kunne hele veien og mener Finnair har ansvar for å legge opp en rute som er fysisk mulig å gjennomføre. Ettersom de ikke rakk flyet videre ble de sendt via Amsterdam. De ankom Bergen over fem timer senere enn planlagt.

Klager mener at om andre passasjerer har rukket flyet videre til Bergen må de ha fløyet Business-class og hatt tilgang til fast-track på flyplassen. Alle reisende bør ha muligheten til å rekke flyene sine, også de som har sete lengst bak i flyet.

Det er fremsatt krav om 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers opprinnelige reiserute var AY74 fra Tokyo til Helsinki og videre med AY941 fra Helsinki til Bergen. AY74 landet i henhold til oppsatt rutetid. Det var sikkerhetskontroll og passkontroll mellom de to gatene. AY941 ventet imidlertid så lenge det kunne ved å forsinke avgangen med over ti minutter. Klager mistet likevel flyvningen.

Dette er ikke en hendelse dekket av EU-forordning 261/2004 om nektet ombordstigning.

Som et forlik tilbyr Finnair 100 euro per passasjer i form av en gavekupong, som kan brukes på Finnairs flyvninger.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager med reisefølge hadde gjennomgående flybilletter fra Tokyo til Bergen via Helsinki. Flyet fra Tokyo var i rute. Ved mellomlandingen i Helsinki var det lange køer i sikkerhets- og passkontrollen som klager måtte passere. Connection time ble da for kort slik at de ikke rakk sin videreforbindelse. Klager med reisefølge ble booket om til en senere flyvning og ankom Bergen nesten seks timer forsinket. De krever standarderstatning for denne forsinkelsen.

Ved bestilling av en gjennomgående flybillett er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Nemnda legger til grunn at billetten var utstedt i henhold til minstetiden for Helsinki, som på deres hjemmeside er oppgitt til å være 40 minutter dersom en kommer fra Non-Schengen.

Nemnda kan se at tiden mellom de to flyvningene var knapp. Ettersom flybillettene var solgt i henhold til tillatt transfertid og øvrige passasjerer som skulle med samme videreforbindelse rakk å komme med flyet, kan nemnda ikke se at Finnair kan bebreides for dette. Flyet ble holdt tilbake i ti minutter i håp om at klager skulle rekke flyvningen.

Finnair har godtgjort at klagers flyvning fra Tokyo til Helsinki ikke var forsinket. Det var således ikke flyvningen fra Tokyo til Helsinki i seg selv som medførte at klager mistet videreforbindelsen til Bergen. Nemnda kan på dette grunnlag ikke anbefale at klager mottar standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har ikke anført å ha lidt noe økonomisk tap som kreves erstattet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)