

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet mistet videreforbindelse.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00608

Tjenesteytere

Ticket

Air France

Safair

Klager har i det vesentlige anført

Den 31.januar/1. februar 2020 skulle klager med reisefølge (til sammen to personer) reise fra Bergen til Durban via Paris og Johannesburg. Billettene var kjøpt gjennom reisebyrået Ticket. Involverte flyselskap i bookingen på utreisen var Air France og Safair.

Da klager var i Johannesburg snakket hun med Ticket, da det tok så lang tid gjennom passkontrollen og å få bagasjen at klager visste hun kom til å miste videreforbindelsen. Klager fikk beskjed om å snakke med Safair om å bytte til et senere fly. Av Safair ble klager avslått med at hun ikke hadde en fleksibel billett. Det var ikke flere ledige fly før veldig sent. Klager skulle i bryllupsmiddag og valgte derfor å ikke kjøpe ny billett av Safair. Hun kjøpte istedetfor billetter med British Airways. Klager har bemerket at dersom hun hadde fått tilbud om neste fly eller lignende ville hun selvfølgelig valgt dette. Klager krever refusjon av de nye billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har anført følgende:

Ticket har kun formidlet en flyreise og er ikke avtalepart. Kunden har mistet en videreforbindelse ettersom det tok lang tid i passkontrollen. Hendelser på reisen er utenfor Ticket sin kontroll. Ticket avslår kundens krav om refusjon av billetter på egenhånd.

Flyselskapet Safair har fremmet et midlertidig tilsvar hvor de etterspør mer informasjon om klagen. De har ikke fremmet ytterligere tilsvar etter å ha mottatt instruks fra Transportklagenemndas sekretariat om hvordan benytte og få tilgang til saksdokumentene via portalen på www.reiselivsforum.no

Air France har anført følgende:

Air France forstår det som at klager mistet sin videreförbindelse FA282 med Safair fra Johannesburg til Durban grunnet lange køer i sikkerhetskontrollen og bagasjebåndet. Klager kontaktet Safair som informerte dem om at det ikke var mulig å få ombookinen som passet for klager. Klager kjøpte med dette nye flybilletter med British Airways og søker refusjon av disse.

Etter å ha sjekket sine systemer ser Air France at deres flyvning AF990 fra Paris landet syv minutter før oppsatt rutetid. Air France ser det derfor som at hendelsen (den mistede videreförbindelsen) skyldtes årsaker utenfor Air France sin kontroll og ikke noen forsinkelse hos Air France. Air France vil med dette ikke erkjenne noe ansvar i dette tilfellet.

Air France ønsker å klargjøre at klager kjøpte sine opprinnelige billetter gjennom reisebyrået Ticket. Det er reisebyrået som før reisen har ansvaret for å informere passasjeren om eventuelle formaliteter, som nødvendigheten av å plukke opp bagasje ved transfer.

Nemnda bemerker

Ved kansellering eller forsinkelse som medfører at passasjeren mister sin videreförbindelse på gjennomgående billett har en etter EU-forordning 261/2004 rett på omruting, jf. artikkel 8.

I følge klagers bookingbekreftelse var mellomlanding i Johannesburg på 1 time og 40 minutter. Air France har fremlagt at klagers fly fra Paris til Johannesburg landet 7 minutter før oppsatt rutetid, og nemnda legger dette til grunn. Nemnda kan med dette ikke se at den mistede videreförbindelsen skyldtes noen forsinkelse på forutgående flyvning og klager har derfor ikke krav på omruting etter EU-forordningen.

Nemnda må vurdere om Ticket, Air France eller Safair skal holdes ansvarlig på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Nemnda kan ikke se at Ticket, Air France eller Safair har opptrådt uaktsomt i dette tilfellet.

Minimum connection time i Johannesburg er 60 minutter når flyvningen er internasjonal til internasjonal, og 90 minutter når flyvningen er internasjonal til nasjonal (som i dette tilfellet). Klagers flyvning hadde en connection time på 100 minutter, som altså ikke er i strid med minimum connection time i Johannesburg for denne flyvningen.

Nemnda mener på ovenstående grunnlag at hverken Ticket, Air France eller Safair kan stilles ansvarlig for klagers utgift til nye flybilletter til Durban.

Dersom det ikke er allerede er gjort anbefaler nemnda imidlertid at selskapene i samråd refunderer eventuell refunderbar sum, inkludert skatter og avgifter, på den ubenyttede strekningen mellom Johannesburg og Durban.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)