

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet fort kort tid til flybytte.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00143

Tjenesteytere

Kiwi.com

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølge (tilsammen to personer) hadde bestilt følgende reise hos nettreisebyrået Kiwi.com med referansenummer 4652466:

SK4603 Oslo - Dublin 13DEC17 10.25 - 11.45 SAS referanse (PNR): NSYRUU

og videre på separat billett:

EI778 Dublin - Lanzarote 13DEC17 12.45 - 17.00 Aer Lingus referanse (PNR): 2TN6FJ

Flight SK4603 Oslo-London ble 15 minutter forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun og reisefølget måtte ta inn på hotell og kjøpe nye billetter videre til samme fly dagen etter.

På reiseruten klager mottok fra Kiwi.com kommer det frem at reisebyrået anbefaler oppmøte på flyplassen minst to timer før. Klager stiller seg derfor kritisk til hvordan Kiwi.com kan selge en reiserute med kun 1 time connection i London. Dersom SAS flyet ikke hadde vært forsinket ville klager likevel mest sannsynligvis ikke rukket sin videreforbindelse, da de måtte sjekke inn på nytt i London fra en annen terminal.

Videre kommer det frem på reiseruten at online check-in ikke er mulig. Dersom dette hadde vært mulig ville klager muligens ha rukket videreforbindelsen da de kunne løpt til gate.

Klager krever 600 euro i kompensasjon for ett tapt feriedøgn. Videre krever hun refusjon av utgifter til hotell (59,15 + 15 euro) og nye flybilletter London - Lanzarote (75 euro), tilsammen 150 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda vedrørende saken.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt separate billetter med SAS Oslo - London og med Aer Lingus London - Lanzarote. SAS har ingen tilgang til Aer Lingus bookinger.

SK4603 ble forsinket 11 minutter, men selv uten denne forsinkelsen ville ikke klager ha rukket sin videreforbindelse.

Ved bestilling av separate billetter er det svært viktig å beregne god nok tid mellom flyvningene, minst tre timer er anbefalt.

Klager hadde kontrakt med SAS fra Oslo til London. SAS kan ikke stå ansvarlig for at klager mistet sin videreforbindelse med annet selskap på separate billetter med altfor kort connection i London.

SAS har intet ansvar i henhold til EU-forordning 261/2004 og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Spørsmålet i denne saken er om reisen klager bestilte gjennom reisebyrået hadde for kort minimum connection time og om dette, eller forsinkelsen inn til London på 11 minutter, var årsaken til at klager mistet sin videreforbindelse.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Reisebyrået Kiwi.com har ikke svart på nemndas henvendelse.

Ved bestilling av separate billetter er det svært viktig å beregne god nok tid mellom flyvningene. En time er etter nemndas syn altfor kort tid ved flybytte i London. Forsinkelsen på 11 minutter med SAS inn til London hadde slik nemnda ser det ingen betydning i dette tilfellet. Klager ville uansett ikke ha rukket sin videreforbindelse.

Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil imidlertid kunne bli holdt ansvarlig for tap på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Etter nemndas syn har klager fått bestilt en reise hos reisebyrået Kiwi.com med så kort minimum connection time i London at det ikke skulle vært teknisk gjennomførbart å bestille en slik reiserute. Siden reisebyrået ikke har svart nemnda, og dermed ikke har forklart hvordan dette var mulig, eventuelt om dette skyldes klagers egne forhold, legger nemnda til grunn at reisebyrået har opptrådt uaktsomt ved planleggingen av reisen og følgelig må bli erstatningsansvarlig for det økonomiske tap klager ble påført som følge av dette.

Nemnda anbefaler at Kiwi.com refunderer klagers utgifter til hotell og nye flybilletter London - Lanzarote, tilsammen 150 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Kiwi.com betaler til klager 150 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)