

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av ny flybillett, samt refusjon av hotellovernatting, grunnet forsinkelse i sikkerhetskontrollen.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00098

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist som en gjennomgående reise fra Tromsø (SK4403) til Pensacola via Oslo (SK907), New York (UA3290) og Charlotte (AA5103) den 26. oktober 2015 kl. 06:30.

Som følge at sikkerhetskontrollen på Newark tok så lang tid, rakk ikke klager den videre flyvningen til Charlotte. United Airlines ordnet med ny flyvning samme dag, men ved ankomst i Charlotte gikk det ingen fly videre til Pensacola. Dette resulterte i at klager måtte ta inn på hotell i Charlotte, samt kjøpe tre nye billetter med American Airlines med avreisetid dagen etter.

Klager krever at utgiftene, pålydende NOK 16 552,60, som påløp som følge av forsinkelsen i sikkerhetskontrollen refunderes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bestilling online på Tripmonster.no hentes plassreservasjoner, priser og tider direkte ut fra flyselskapenes bookingsystemer. Dette innebærer at tidene som oppgis av flyselskapene alltid er garantert for, og foreligger det forsinkelser av flyvningene er selskapene ansvarlig for å bringe passasjerene til sluttdestinasjonen.

I denne saken ble klager forsinket i sikkerhetskontrollen, noe som verken flyselskapet eller Tripmonster.no som formidlere av reisen, kan holdes ansvarlig for.

Tripmonster.no tok kontakt med SAS for informasjon om hvilke regler som gjaldt i en slik sak, samt hva som kunne gjøres for klager. SAS bekreftet at klagers tidsramme på to timer ved mellomlanding i New York var over minimum «connection time» ved mellomlanding i New York med SAS/United.

Tripmonster.no refunderte de ubenyttede billettene for strekningen mellom Charlotte og Pensacola med avreisedato 26. oktober til klager. Det vises til fremlagt dokumentasjon på etterbetaling.

Tripmonster.no kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av de ekstra utgiftene som påløp ved forsinkelsen i sikkerhetskontrollen.

Nemnda bemerker

Den enkelte flyplass angir anbefalt minimumstid mellom ankomst og avgang dersom man skal videre med fly. Flyselskapene beslutter deretter hvilken minimumstid de selv beregner mellom sine flygninger på den enkelte flyplass, og opplysningene legges inn i et internasjonalt bestillingssystem. Ved søk på en reise som består av flere flygninger vil systemet foreslå den raskeste reiserute som ligger innenfor disse rammer.

Klagerne hadde to timer og fire minutter mellom planlagt landing og avgang i Newark, dvs. 39 minutter mer enn minimum connection time. Nemnda er av den oppfatning at Tripmonster ikke kan lastes for å ha solgt en reise med en slik mellomlandingstid.

Tripmonster er en formidler av flybilletter og har ikke noe ansvar for gjennomføring av flygningene.

Klagerne rakk ikke flyet til Charlott pga. at det tok lang tid i sikkerhetskontrollen. Tripmonster har ikke noe ansvar for dette. Nemnda kan således ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot Tripmonster.

American Airlines omrutet klager til Charlotte. Omrutingen skjedde etter amerikanske regler, og nemnda kjenner ikke disse. Det vil falle utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til en eventuell uenighet mellom klager og de amerikanske flyselskapene.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot Tripmonster.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)