

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kort connection mellom flyvninger.

### Dato

13.11.2017

### Saksnummer

2017-00248

### Tjenesteytere

Seat24.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren bestilte en reise t/r Oslo - Honolulu med mellomlandinger for reise 8. - 29. desember 2016. På utreisen måtte klageren løpe for å rekke flyet på hver mellomlanding. Uten hjelp fra ansatte på flyplassen hadde hun aldri rukket frem til hver flyvning i tide.

På returen hadde reisebyrået satt sammen en billett med flyselskap som ikke samarbeidet. Dette resulterte i at klageren måtte sjekke inn bagasjen på nytt i San Francisco, som igjen førte til at klageren mistet sin videreforbindelse der. Klageren ble booket om kostnadsfritt og fikk en ny retur med 10 timers venting i San Francisco og 5 timers venting i London.

Klageren valgte den opprinnelige reiseruten da den så ut til å gi henne minst mulig ventetid på de ulike flyplassene. Det klageren ønsket var en behagelig reise, men som heller viste seg å bli et mareritt. Klageren var utslitt da hun kom hjem, og ble innlagt på sykehus med blodpropp i den ene lungen.

Klageren krever full refusjon av billetten, kroner 12 700.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Seat24 har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har reisebyrået i det vesentlige anført:

Reiser bestilt via Seat24 har godkjente tider for flybytte. Tiden for flybytter ved mellomlandinger er beregnet av flyselskapene. Dersom det oppstår uregelmessigheter på reisen er det flyselskapets plikt å omrute passasjerer.

Krav om eventuell kompensasjon må gå direkte på flyselskapet.

Seat24 kan ikke imøtekomme klagerens krav.

### **Nemnda bemerker**

Formidleren Seat24.no har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klageren bestilte en gjennomgående flybillett tur / retur Oslo - Honolulu med to flybytter på både ut- og hjemreisen 08.11.-29.12.2016 på Seat24 sine nettsider. Hun hadde valgt denne reiseruten fordi den ga den korteste ventetiden på de ulike flyplassene.

Klageren krever nå refundert hele flybillettprisen på 12 700 kroner fordi det var satt av for kort tid til flybytte. Utreisen ble for stressende. På hjemreisen mistet hun den planlagte forbindelsen fra Los Angeles til Newark fordi det var lagt inn for kort tid - bare 1 time og 37 minutter. Hun ble booket om vederlagsfritt, men fikk lange ventetiden i Los Angeles og London - henholdsvis 10 og 5 timer.

Nemnda legger videre til grunn at Seat.no sitt bestillingssystem bygger på minstetidene som er utarbeidet av flyplassene og International Air Transport Association (IATA), og at det er lagt opp slik at det automatisk prøver å finne frem til de korteste reiserutene, men slik at minimumstiden er hensyntatt, jf FLYKN-2015-229.

Minimum connection time for innenlands flygninger er en time og 10 minutter på flyplassen i Los Angeles (LAX). Reiseruten som Seat24.no hadde solgt til klageren, var med andre ord i tråd med flyplassens og IATAs krav.

Nemnda ser etter dette ikke grunnlag for refusjon av billettprisen.

Mindretallet - forbrukernes representanter - vil bemerke at selv om bestillingssystemet automatisk legger inn minimum forbindelsestid mellom flyvninger, må passasjerer kunne forvente at det er mulig å nå sin videre forbindelse.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

