

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter ved endret reiserute.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0928/15F

Tjenesteyter

Berg Hansen

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt reise Oslo-Bordeaux-Lyon den 5. juli 2015 med følgende flygninger: DY1452 Oslo - Bordeaux kl. 17:30 med ankomst Bordeaux kl. 20:20, AF5460 Bordeaux - Lyon kl. 20:50 med ankomst Lyon kl. 22:00.

Reisen ble booket på Berg Hansen sine nettsider. Klager valgte raskeste og billigste løsningen. Under bestillingen dukket det opp følgende advarsel:

«Denne kombinasjonen av flyselskaper har ikke prissamarbeid. Vær oppmerksom på at dette kan innebære færre rettigheter ved forsinket og uforutsette hendelser. Det kan i tillegg være begrenset mulighet for å sende bagasje gjennomgående, samt at det i noen tilfeller kan være for kort tid til flybytte. Ta kontakt dersom du har spørsmål. Er du sikker på at du vil fortsette?».

Klager tolket dette slik 1) det var en mulighet på en eller annen måte å sende bagasje gjennomgående og 2) kort tid ved flybytte innebar en risiko for at bagasjen ikke kom på det samme flyet som klager.

Klager mener advarselen som kom opp var misvisende. Det faktiske forhold var at bagasjen måtte sjekkes inn på nytt sammen med klager selv, og at han ikke hadde noen garanti for å komme frem til destinasjonen.

Ved innsjekk fikk klager beskjed om at det ikke var mulig å sjekke inn bagasjen til Bordeaux da Norwegian og Air France ikke har en avtale med hverandre

Klager kontaktet Berg Hansen som var forundret over at klager hadde en slik billett. De mente det ville være umulig å komme til Bordeaux med dette flybyttet.

Den endelige destinasjonen for klager var Grenoble. Klager ble booket om til Norwegians fly fra Oslo til Paris 5. juli 2015 kl. 18:30 med DY1498. Fra Paris ble det tog til Grenoble.

Klager krever dekket billetten med DY1498 på kr 3.039 samt togbilletter på kr 1.313, totalt kr 4.352.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Berg Hansen har i det vesentlige anført:

Dessverre er det slik at ikke alle flyselskaper samarbeider når det gjelder innsjekking av en gjennomgående reise. Slik er det med Norwegian og Air France. Ved bestilling av reisen kom det opp en advarsel om dette.

Det er flyselskapene som legger ut all informasjon i bestillingssystemet Amadeus, og så lenge reisen har flybytte med godkjent tid for videreforbindelse, vil den automatisk være mulig å booke og være synlig i Berg Hansen sitt onlinesystem.

Berg Hansen kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Berg Hansen sin epost.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at den valgte reiserute i utgangspunktet lå innenfor de rammer som var fastsatt. Tiden mellom ankomst og avgang i Bordeaux var imidlertid kun 30 minutter. Med selskap som ikke har bagasjesamarbeid, vil det således lett kunne oppstå problemer.

Klager ble under bestillingen på Berg-Hansens hjemmeside gjort oppmerksom på at den valgte kombinasjon av flyselskaper ikke hadde prissamarbeid og at dette kunne innebære problemer ved forsinkelse. Det ble videre gjort oppmerksom på at det kunne være begrensede muligheter til å sende bagasjen gjennomgående.

Klager valgte tross meldingen å gjennomføre bestillingen. Han valgte senere å endre reiseruten da det ved innsjekking viste seg umulig å sjekke inn bagasjen gjennomgående til Lyon.

Nemnda er av den oppfatning at Berg-Hansen i utgangspunktet må kunne forholde seg til de opplysninger flyselskapene legger inn i bestillingssystemet. I dette tilfellet ble klager videre varslet om at den valgte kombinasjon kunne by på problemer, og hadde således foranledning til å undersøke dette nærmere.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager selv må bære de omkostninger han ble påført ved senere å endre til en sikrere reiserute, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.