

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet manglende mulighet til å sjekke inn, som følge av kaos på Gardermoen.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00474

Tjenesteytere

Condor Flugdienst

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist med SAS SK4757 fra Oslo til Frankfurt, og deretter med flyselskapet Condor DE4236 fra Frankfurt til Santo Domingo den 26. mars 2016.

Grunnet dårlig vær på Gardermoen ble det store forsinkelser, og dette resulterte i at klager ikke fikk sjekket inn i tide og ikke fikk gjennomført reisen.

Klager har tidligere henvendt seg til SAS Customer Care for refusjon av billettene, men SAS har igjen henvist klager til Sembo reisebyrå med det grunnlag at det er tale om refusjon av billetter som er utstedt av Condor og kjøpt gjennom Sembo. Se vedlagt dokumentasjon fra SAS.

Klager krever at Condor eller Sembo erstatter utgiften for reisen, pålydende Kr 19 684.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Condor har ikke avgitt uttalelse til klager. Til nemnda har Condor i det vesentlige anført:

Selskapet har sjekket PNR. I henhold til «The Farerules» var billettene ikke refunderbare. PNR var ikke blitt kansellert, og passasjerene var registrert som «NOSHOW» i tur-retur flyvningen. De ubrukte avgiftene er refunderbare, og ble refundert til klager.

Sembo har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker

Klageren har kjøpt den aktuelle flyreisen gjennom reisebyrået Sembo. Reisen lot seg ikke gjennomføre som planlagt fordi flygningen med SAS fra Gardermoen tok av 3 timer og 21 minutter forsinket. Klageren sto da uten mulighet til å rekke den videre forbindelsen fra Frankfurt til Santo Domingo med flyselskapet Condor. Condor-flyet tok av til oppsatt tid.

Klageren krever nå flybillettprisen på til sammen 19 684 kroner, refundert.

Klageren har kjøpt flyreisen gjennom reisebyrået Sembo. Reisebyråer er verken ansvarssubjekt etter EU-forordningen, jf artikkel 3 eller etter luftfartsloven, jf § 10-32, og kan således ikke holdes ansvarlig.

Hvis klageren har kjøpt en pakke som består av mer enn en flyreise fra Sembo, kan han henvende seg til Pakkereisenemnda.

Enten flygningen fra Gardermoen skyldtes en ekstraordinær omstendighet eller ikke, følger det av EU-forordningen artikkel 6 nr 1 (iii) at flyselskapet skal tilby refusjon hvis forsinkelsen var på minst 5 timer. I dette tilfellet var forsinkelsen mindre enn dette. Klageren kan da verken kreve refusjon fra flyselskapene SAS eller Condor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren får refundert flybillettprisen.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)