

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av alle ekstra utgifter som påløp grunnet mistet connecting flight.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00350

Tjenesteytere

Egencia

Klager har i det vesentlige anført

Klager med medreisende hadde bestilt en sammenhengende reise gjennom selskapet VIA Egencia, fra Beograd(JU603) til Oslo via Wien(OS331) den 13. oktober 2016 kl. 18:25.

På returreisen var det lagt opp til 30 minutters flybytte i Wien, Østerrike. Klager ble, etter et eksplisitt spørsmål til VIA i forkant av reisen hvorvidt dette ville være tilstrekkelig tid, forsikret om at 30 minutter er gjennomførbart da dette er klarert med flyselskapene hhv. Air Serbia og Austrian Airlines. Flyvningen med JU603 ankom Wien i henhold til tidsskjema, men klager med følge rakk ikke den videre flyvning grunnet krevende logistikk og store avstander på flyplassen.

Klager tok umiddelbart kontakt med VIA Egencia, som ba klager ta kontakt med Air Serbia og/eller Austrian Airlines. Byrået informerte om at flyselskapene ville stå for ombookingen samt forsørge forlegning, og forpleining hvis det ble nødvendig. Dette stemte ikke og det endte med at VIA Egencia bestilte nye billetter, men de henviste til flyselskapene som de ansvarlige.

Klager krever at VIA Egencia tilbakefører kostnadene knyttet til nye billetter, bestillingshonorarer, overnatting på Wien Flyplass hotell og kostsatser for klager med medreisende.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Via Egencia har uttalt til nemnda: Billetten bestilt for klager med medreisende med 30 minutters flybytte i Wien den 13. oktober, var i henhold til MCT(Minimum Connection Time) i Amadeus og satt opp som en gjennomgående forbindelse på bestillingspunktet. Gjennomgående billett utstedt på JU-dokument.

Til klager har VIA Egencia i det vesentlige anført: Det er flyselskapene som bestemmer hvor lang tid de trenger til bytte på de forskjellige flyplasser. VIA Egencia kan bare forholde seg til som blir lagt inn i systemet, men VIA Egencia er selvfølgelig behjelpelig med å ta saken videre til flyselskapet.

Videre informere VIA Egencia at Austrian Airlines ikke påtar seg noe ansvar, og at de avventer svar fra Air Serbia som har saken under behandling.

Nemnda bemerker

Klageren har kjøpt gjennomgående billetter for seg og sitt reisefølge hos reisebyrået Via Egencia. For returreisen fra Beograd til Oslo på kvelden 13.10.2016, var det lagt opp til et flybytte i Wien som skulle ta 30 minutter. Flyet fra Beograd landet i Wien til oppsatt tid. Klageren og reisefølget rakk likevel ikke flyet til Oslo på grunn av store avstander og krevende logistikk. Han krever nå erstatning for sine merutgifter knyttet til nye billetter, bestillingshonorarer, hotellovernatting og forpleining.

Slik nemnda ser det, er reisebyrået Via Egencia verken ansvarssubjekt etter forordningen, jf artikkel 2, eller etter luftfartsloven, jf § 10-20, jf § 10-32. Saken faller således utenfor nemndas kompetanse, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a), og blir å avvise.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)