

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av flybillett kjøpt med annet flyselskap grunnet mistet videreförbindelse.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03739

Tjenesteytere

Air Baltic

Supersaver

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Minsk til Kristiansand, via Riga og Oslo den 8. oktober 2018 kl. 15:20 med flynummer BT413, BT153 og SK223.

Da klager ankom Oslo, måtte hun vente på bagasjen, gå gjennom tollen og deretter til SAS sin innsjekkingsskranke for å sjekke inn bagasjen på flyvningen fra Oslo til Kristiansand (SK223). Klager ble avvist ved innsjekkingsskranken, med den begrunnelse at hun hadde kommet for sent, og at innsjekk var stengt. Klager ble henvist til Air Baltic for en eventuell klage. Klager fikk beskjed om at hun ikke hadde noe krav, da BT153 fra Riga til Oslo landet i henhold til oppsatt rutetid.

Klager endte opp med å kjøpe en erstatningsbillett med Norwegian til Kristiansand. Klagers representant anfører at klager handlet så fort hun kunne under mellomlanding, og at Air Baltic er den som bør holdes ansvarlig for å selge billetter med så korte mellomlandinger. Klager krever at Air Baltic dekker kostnadene til ny billett med Norwegian, pålydende 1109 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Baltic beklager at klager mistet sin videreförbindelse i Oslo. BT153 (Riga-Oslo) landet imidlertid fem minutter før oppsatt rutetid. Tid til neste flyvning var følgelig 55 minutter. Oslo Lufthavn har en minimum transfer-tid på 30 minutter.

Air Baltic anfører at de har fått opplystat de andre passasjerene på BT153 rakk sine videreförbindelser. De har heller ikke fått noen klager fra andre passasjerer.

Air Baltic kan ikke imøtekomme klagers krav om dekning av ny flybillett. Klager henvises til SAS.

Nemnda har i denne saken også innhentet tilsvar fra Supersaver og SAS:

Supersaver anfører at det er flyselskapene og flyplassene som bestemmer minimum transfertider. Det poengteres at BT153 landet fem minutter før oppsatt rutetid, og at det således skulle vært mulig for klager å rekke sin videreforbindelse. Billetten og mellomlandingene var i henhold til bestemmelsene om minimum transfertid. Transfertider på de ulike flyplassene ligger utenfor Supersaver sin kontroll.

SAS anfører at klager ankom Oslo 55 minutter før sin videreforbindelse med SAS. Dette var ifølge flyselskapet tilstrekkelig tid til å rekke videreforbindelsen, selv om bagasjen måtte sjekkes inn på nytt hos SAS senest 30 minutter før avgang. SAS poengterer at det ikke er mulig å gjøre en bestilling på nettet som ikke har lovlig forbindelse. SAS kan ikke holdes ansvarlig for at klager ikke ankom tidsnok med sin bagasje til innsjekk i Oslo.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning fordi hun mener Air Baltic solgte en billett med for kort transfertid på Gardermoen som gjorde at hun mistet sin videreforbindelse.

I henhold til fremlagte saksdokumenter hadde klager en gjennomgående billett fra Minsk til Kristiansand via Riga og Oslo, med tillatt transfertid. Klager ble til tross for dette nektet ombordstigning på Gardermoen med den begrunnelse av at hun var for sent ute.

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer innsjekk for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Nemnda legger til grunn at klager hadde en gyldig gjennomgående billett med tillatt transfertid, og at Air Baltics fly BT153 landet før oppsatt rutetid. Nemnda kan se at tiden var knapp, men dette var tillatt transfertid og nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om ny billett med annet selskap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)