

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett kjøpt på egenhånd pga tapt videreforbindelse.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01337

Tjenesteytere

Etihad Airways

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Etihad Airways og KLM fra Manila til Oslo via Abu Dhabi og Amsterdam den 9.-10. mars 2022 (EY423, EY77 og EY7408). Planlagt avgangstid fra Abu Dhabi til Amsterdam var kl. 08:35, med ankomst i Amsterdam kl. 12:50. Flyvningen fra Abu Dhabi til Amsterdam ble forsinket. Da de ankom Amsterdam, måtte de også vente inne i flyet. De fikk ikke forlate flyet før kl. 13:17. Videreforbindelsen fra Amsterdam skulle gå kl. 14:25. Videre var det køer på flyplassen. Gaten stengte kl. 14:00. Klager (og fire andre passasjerer) mistet sin videreforbindelse med KLM til Oslo. Klager fikk ikke hjelp til omruting, og måtte kjøpe ny flybillett til Oslo.

I klagen til Etihad Airways har klager bemerket at minimum connection time for non-schengen passasjerer på dette tidspunktet var 50 minutter. Klager mener flyselskapet må tenke på om planlagt mellomlanding er realistisk før billetter selges. Klager er ikke sikker på om det var forsinkelsen på flyplassen eller på Etihad-flyvningen som var hovedårsaken til at de mistet flyvningen.

Det er fremsatt krav om refusjon av den nye flybilletten med KLM, pålydende 4749 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapene som skulle operere klagers reise har ikke fremmet tilsvarende i saken innen fristen. KLM har imidlertid etter fristens utløp kommentert at ettersom den forsinkede flyvningen ble operert av Etihad Airways, så anbefales en å kontakte dem direkte vedrørende kompensasjon.

Til klager direkte har Etihad Airways svart at EY77 var forsinket med 19 minutter. Klager hadde dermed 1 time og 16 minutter til videreforbindelsen. Etihad Airways forstår derfor ikke hvorfor klager mistet videreforbindelsen. Som svar til klagers anførsel om at de ikke

fikk forlate flyet før 13:17 har Etihad Airways svart at rett til kompensasjon ikke foreligger, og at det anbefales at klager kjøper reiseforsikring som kan hjelpe med kostnader i slike tilfeller.

Nemnda bemerker

Slik nemnda ser det kommer EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter ikke til anvendelse i denne saken. Forsinkelsen oppsto på en ren Etihad Airways-flyvning fra Abu Dhabi til Amsterdam. Med andre ord gikk flyvningen fra flyplass utenfor EU, med et ikke-EU-flyselskap. Saken kunne stilt seg annerledes dersom den forsinkede flyvningen fra Abu Dhabi til Amsterdam var booket som codeshare mellom Etihad Airways og KLM.

Nemnda vil vurdere om klager har rett på dekning av sitt økonomiske tap i henhold til Montrealkonvensjonen.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Nemnda mener at det er årsakssammenheng mellom forsinkelsen på flyvningen med Etihad Airways og klagers tap i form av nye flybilletter. Etihad Airways har ikke fremmet tilsvaer til nemnda, og har med dette ikke godtgjort at selskapet og dets folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Nemnda anbefaler med dette at Etihad Airways dekker klagers tap på 4749 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Etihad Airways dekker klagers nye flybilletter pålydende 4749 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)