

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter som følge av sent ankommet bagasje.

Dato

27.04.2022

Saksnummer

2022-00177

Tjenesteytere

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Familie på to voksne, ett barn og spedbarn, skulle reise fra Kolkata via Dubai og Oslo til Trondheim den 30. desember 2021. De hadde en gjennomgående billett, og ankom Oslo den 31. desember 2021 kl.12:00 med Emirates flight EK159. Klager påpeker at personalet ved avreise fra Kolkata flyplass ikke sjekket de inn helt til Trondheim. Klager fikk utlevert sin bagasje i Oslo etter mer enn 45 minutter, og rakk ikke sin videreforbindelse med SAS kl.13:35 til Trondheim. De ble ikke tilbudt alternativ reise av SAS, og det fantes ingen representanter fra Emirates på flyplassen som kunne hjelpe.

Klager kjøpte nye billetter med avgang kl.16:20 med Norwegian, og betalte til sammen 2770 kroner for disse billettene.

Emirates har svart at klager plikter å sette seg inn i relevante prosedyrer som gjelder sin reise, og anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap.

Klager krever refusjon av merutgifter han fikk som følge av hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det vises til vedlagt dokumentasjon, Timac Regulations, som forklarer at passasjerer som ankommer Norge og skal reise videre innenlands, med unntak av Svalbard, må hente ut bagasjen i den by de først ankommer til. Ved innsjekking i Kolkata fulgte de ansatte gjeldende regler ved å sjekke inn bagasjen til Oslo.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om å få dekket merutgifter da han mistet videre flyforbindelse til Trondheim.

Klager hadde kjøpt gjennomgående billett med følgende reiserute:

FZ460 Kolkata (CCU) – Dubai (DXB) avgang kl. 14.15 og ankomst kl. 18.00
EK159 Dubai (DXB) – OSLO (OSL) avgang kl. 07.45 og ankomst kl. 12.00
SK344 Oslo (OSL) - Trondheim (TRD) avgang kl. 13.35 og ankomst kl. 14.30

Klager har anført at det ble gjort en feil da flypersonellet i Kolkata kun sjekket bagasjen inn til Oslo, og ikke hele veien til Trondheim. Emirates har fremlagt utdrag fra gjeldende retningslinjer i Timac Regulations som viser at de ansatte i Kolkata fulgte regelverket ved å sjekke inn bagasjen frem til klagers første ankomstpunkt i Norge, som i dette tilfellet var Oslo. Bagasje må tollklareres ved første ankomst i Norge.

Klager hadde 1 time og 35 minutter i connection time på Gardermoen. Dette skal under normale omstendigheter være tilstrekkelig, også i de tilfeller hvor bagasjen må hentes i ankomsthallen og sjekkes inn på nytt. Klager har opplyst at bagasjen kom etter 45 minutter. For nemnda er det uklart hvorfor klager ikke rakk å sjekke inn sin bagasje på den tiden som var til rådighet. Nemnda mener at saken ikke er tilstrekkelig opplyst på dette punktet, verken fra klager eller fra flyselskapet. Saken er derfor ikke egnet for behandling i nemnda. Saken avvises.

Vedtak

Saken avvises

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Edvin Gagnes (Flyr)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)