

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til ny flytogbillett og ny flybillett dekkes som følge av at flytoget ble forsinket.

Dato

31.03.2023

Saksnummer

2023-00029

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde flybillett for å reise fra Oslo til Berlin den 12. desember 2022. Flyavgang fra Oslo lufthavn var kl. 18.00.

Klager planla å reise til flyplassen med Flytoget. Han reiste med avgangen kl. 16.40 fra Oslo S, som ville være på flyplassen kl. 17.02. Toget ble imidlertid forsinket, slik at han ankom kl. 17.33. Klager mistet dermed flyvningen til Berlin.

Klager anfører at han reiste fra flyplassen tilbake til Oslo med drosje og kjøpte ny billett til Berlin med avgang dagen etter. Klager har fått dekket utgiftene til drosje pålydende 1089 kroner. Klager krever i tillegg at Flytoget dekker utgiftene til ny flytogbillett den 13. desember og utgiftene til den nye flybilletten.

Klager anfører at det på flyselskapets nettside står at innsjekkingsfristen for internasjonale flyvninger er 45 minutter før avgang. Klager anfører at han var godt innenfor fristen ved at han hadde planlagt å ankomme flyplassen 58 minutter før. Klager anfører at Flytogets reisegaranti stadfester at man må ha beregnet tilstrekkelig tid på flyplassen i henhold til det flyselskapet anbefaler. Klager anfører at det ikke er oppgitt et krav om at man må møte opp 60 minutter før flyvningen.

Klager anfører at det at Flytoget er villige til å dekke drosjeutgiftene indikerer at de tar på seg ansvaret i dette tilfellet.

Klager anfører at i henhold til reisegarantien lover selskapet å dekke alle utgiftene som påløper i forbindelse med en mistet flyavgang dersom Flytoget er ansvarlig for forsinkelsen.

Klager anfører at villkårene til Flytoget er uklare. Klager anfører at Flytoget på den ene siden anfører at flyselskapets frist er avgjørende for hva som menes med å være ute i tide, men de skriver også at Oslo lufthavn anbefaler at man møter opp 60 minutter før.

Til Flytogets tilsvaer anfører klager at bestillingsbekreftelsen for den nye flyvningen bekrefter at innsjekkingsfristen er 45 minutter for Norwegian-flyvninger i Europa. Videre anfører klager at han var innenfor fristen som stilles opp i Flytogets vilkår punkt 9, siden han var innenfor fristen på 45 minutter.

Klager bestrider også det implisitte argumentet om at han aksepterte dekningen av drosjeutgiftene som kompensasjon i saken. Klager anfører at han heller anser Flytogets betaling av disse utgiftene som en aksept av deres ansvar i saken.

Klager anfører at han tilbød Flytoget et kompromiss før han sendte klagen videre til Transportklagenemnda, men dette ble avvist av Flytoget.

Klager krever at Flytoget dekker den nye flytogbilletten på 210 kroner og den nye flybilletten på 434,79 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Flytoget den 13. desember 2022 med ønske om å få dekket ekstra utgifter som påløp i forbindelse med en tapt flyvning etter en togforsinkelse den 12. desember 2022.

Den 12. desember 2022 oppsto det betydelige forsinkelser og kanselleringer grunnet to tog som blokkerte sporene i Romeriksporten. Klager reiste med 16.40-avgangen fra Oslo S, som skulle ankomme flyplassen kl. 17.02. Toget ankom imidlertid Oslo lufthavn kl. 17.32, slik at han mistet flyvningen til Berlin som hadde avgang kl. 18.00. Klager tok drosje tilbake til sentrum og kjøpte ny flybillett dagen etter.

I henhold til Flytogets vilkår § 9 punkt 2 nummer 4 må passasjerer ha reist med en flytogavgang som skulle ha ankommet flyplassen innenfor flyselskapets frammøtetid. Denne anbefalingen varierer, men det vil være minst 60 minutter for innenlandsflyvninger og 90 minutter for internasjonale flyvninger. Norwegian, som klager skulle reise med, anbefaler 120 minutter.

Klagers planlagte ankomst kl. 17.02 ville gi ham 58 minutter på flyplassen, noe som ikke oppfyller kravene i Flytogets vilkår. Flytoget kan ikke se at det er grunnlag for å endre standpunkt i denne saken.

Klager ble tilbudt, og han aksepterte, kompensasjon for drosjeutgiftene på 1089 kroner.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med fly fra Oslo lufthavn til Berlin kl. 18.00 den 12. desember 2022. Han tok Flytoget for å komme seg til flyplassen, men som følge av en forsinkelse kom han for sent frem til å rekke flyet. Klager har fått dekket drosjeutgiftene, og krever i tillegg at Flytoget dekker utgiftene til ny flytogbillett og ny flybillett.

I henhold til Flytogets vilkår § 9 punkt 2 kan passasjeren ha rett på erstatning for videre reise til endelig destinasjon dersom Flytoget ankommer Oslo lufthavn mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og passasjeren ikke rekker flyavgangen.

Klager har oppgitt at han tok toget fra Oslo som skulle være på Oslo lufthavn kl. 17.02, men det ankom først kl. 17.33. Forsinkelsen var således på 31 minutter, og nemnda mener at garantien i utgangspunktet dermed kommer til anvendelse.

Imidlertid følger det av Flytogets vilkår § 9 punkt 2 nummer 4 at passasjeren ikke har rett på å få dekket utgifter i forbindelse med ny flybillett dersom passasjeren ikke beregnet tilstrekkelig tid på flyplassen. Nærmere bestemt «må passasjeren ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets anbefalte oppmøtetid. Dette varierer fra flyselskap til flyselskap. Oslo lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer».

Klager hadde beregnet 58 minutter på flyplassen. Klager har anført at flyselskapet han skulle fly med, Norwegian, oppga at innsjekkingsfristen var 45 minutter før avgang på internasjonale flyvninger. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er det samme som anbefalt oppmøtetid. Nemnda viser til at Norwegian anbefaler at man beregner minst 120 minutter ved internasjonale flyvninger. Nemnda kan etter dette ikke se at klager hadde beregnet tilstrekkelig tid.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Kristin Aarre (SJ)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)