

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet mistet videreforbindelse.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01006

Tjenesteytere

Ebookers

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Casablanca til Oslo via København den 28. september 2016 på følgende flyavganger:

Avg Casablanca kl 12.15 ank København kl 17.20

Avg København kl 18.05 ank Oslo kl 19.20.

Klager hadde kun 45 minutter til flybytte i København, men hadde fått bekreftet fra reisebyrået at dette var tilstrekkelig med tid.

Da klager ankom København med Royal Air Maroc var SAS flyet til Oslo allerede gått. Klager måtte kjøpe nye billetter fra København til Oslo, pris kroner 2 982 per person.

Klager har vært i kontakt med SAS som har avgitt følgende uttalelse i saken:

Dersom man booker en gjennomgående reise direkte med SAS og deres samarbeidspartnere, er 45 minutter tilstrekkelig tid til flybytte i København, da det ikke er nødvendig å sjekke inn bagasjen på nytt. I dette tilfellet har klager bestilt reise hos et reisebyrå med et flyselskap som SAS ikke har samarbeid med. SAS kan av den grunn ikke stå ansvarlig for tapt videreforbindelse, og anbefaler at klager kontakter sitt reisebyrå.

Klager krever refusjon fra Ebookers kroner 2 982 per person for nye billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ebookers har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Minimum connection time i København er 45 minutter. Ebookers har ingen informasjon om at avgangen fra Casablanca var forsinket, men i så tilfelle er det flyselskapets ansvar å booke om klagers billetter. Ebookers anbefaler at klager kontakter flyselskapet.

Nemnda bemerker

Klageren har kjøpt gjennomgående billetter for seg og sitt reisefølge hos reisebyrået Ebookers. For reisen fra Casablanca til Oslo 28.09.2016, var det lagt opp til et flybytte i København som skulle ta 45 minutter. Flyet fra Casablanca landet i København til oppsatt tid. Klageren og reisefølget rakk likevel ikke flyet til Oslo, og krever nå erstatning for sine merutgifter knyttet til nye flybilletter.

Slik nemnda ser det, er reisebyrået Ebookers verken ansvarssubjekt etter EU-forordningen 261 / 2004 om flypassasjerenes rettigheter og plikter ved nektet ombordstigning, kansellering eller forsinkelse, jf artikkel 2, eller ansvarssubjekt etter luftfartsloven, jf § 10-20, jf § 10-32.

Nemnda ser heller ikke at holdepunkter for at Ebookers har solgt billetter i strid med minimum connection time for flyplassen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)