

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av enten opprinnelig eller ny billett. Forsinkelse medførte at klager og medpassasjeren mistet videreforbindelse.

Dato

15.06.2021

Saksnummer

2020-01912

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Emirates

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med EK371 fra Bangkok til Dubai, deretter med EK159 fra Dubai til Oslo og til slutt med SK344 fra Oslo til Trondheim den 1. februar 2020. Flyvningen EK159 skulle i henhold til planen ankomme Oslo kl. 12.00, mens SK344 hadde avgang kl. 13.30. Som følge av forsinket ankomst til Oslo og forsinket utlevering av bagasjen på bagasjebåndet mistet klager og medpassasjeren flyvningen til Trondheim.

Klager har anført at Emirates har oppgitt at ankomst i Oslo var kl. 12.22. Klager og medpassasjeren først fikk bagasjen på bagasjebåndet kl. 13.09. De ankom innsjekkingsskranken til SAS rundt kl. 13.15-13.20. Der ble de avvist som følge av at de hadde møtt opp for sent til innsjekking. Klager anfører at de fikk beskjed av Emirates om at de ville ha fått dekket utgiftene til nye billetter til Trondheim dersom de hadde sjekket inn via nettsidene til Emirates på forhånd.

Klager måtte betale 2548 kroner for nye billetter med Norwegian. Klager krever refusjon av disse utgiftene eller refusjon av de opprinnelige billettene med SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har på tross av anmodning ikke inngitt tilsvaret. Overfor klager har Flightfinder oppgitt at de vil sende en forespørsel om delvis refusjon av flybillettene til flyselskapet. Krav om refusjon av de nye billettene må klager imidlertid rette direkte mot flyselskapet.

Emirates har på tross av anmodning ikke inngitt tilsvaret. Overfor klager har Emirates anført at EK159 var 14 minutter forsinket, og at denne forsinkelsen skyldtes lufttrafikkrestriksjoner, slik at de ikke kan imøtekomme klager krav.

SAS har anført at klagers billetter var utstedt på et Emirates-dokument, og at reisen var kjøpt fra Flightfinder. Krav om refusjon må derfor rettes mot Flightfinder, mens krav om standarderstatning må rettes mot Emirates, siden SAS kun utførte den siste strekningen til Trondheim.

Nemnda bemerker

Verken Flightfinder eller Emirates har inngitt tilsvaer, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt en gjennomgående billett. Det er uomtvistet at EK159 ankom Oslo noe forsinket. Nemnda forstår det likevel slik at det var selve utleveringen av bagasjen som drøydde såpass at klager og medpassasjeren mistet flyvningen videre.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer og bagasje, med mindre det er godgjort at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

I dette tilfellet har Emirates ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Emirates har anført overfor klager at selve flyforsinkelsen skyldtes lufttrafikkrestriksjoner, men dette er ikke dokumentert, og selskapet har heller ikke kommentert årsaken til forsinkelsen av utleveringen av bagasjen. Nemnda kan dermed ikke se at det er godgjort at flyselskapet ikke er ansvarlig for å dekke klagers tap.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Emirates dekker klagers utgifter til nye billetter pålydende 2548 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)