

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet feilinformasjon.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1040/15F

Tjenesteyter

British Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Windhoek via London og Cape Town den 2. januar 2015. Flygningen fra Oslo til London og Cape Town var med British Airways. Fra Cape Town skulle klagerne fly med South African Airways til Windhoek.

På Gardermoen ble klagerne bagasje merket hele veien fra Oslo til Windhoek, de skulle slippe å hente ut og sjekke inn bagasjen underveis på reisen, dette ble muntlig bekreftet av ansatte i BA sin skranke.

Da klagerne ankommer Cape Town, fikk de beskjed om at de måtte hente bagasjen å gå gjennom toll. Dette resulterte i at klager ikke rakk innsjekkingsskranken til South African Airways innen fristen som var 30 minutter før avgang. Klagerne kom således ikke med flyet. Neste fly til Windhoek gikk den 5. januar, og klagerne kjøpte nye billetter til denne flyvningen. Dersom klagerne hadde fått korrekt informasjon i Oslo, ville de kunne ha fått raskere hjelp i Cape Town og dermed rukket flyet.

Klager krevet å få dekket nye flybilletter, hotell og matutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

Klagers bagasje ble sjekket inn i Oslo til Windhoek. British Airways har således forståelse for at klager regnet med at de ikke trengte å hente bagasjen før i Windhoek. Grunnet tollregler måtte imidlertid bagasjen tollklareres i Cape Town før flygningen til Namibia.

Før landing i Cape Town ble det gitt følgende informasjon over flyets høytaler:

«Ladies and gentleman we have some information to help you on arrival in Cape Town.

If you are connecting on to other international, regional or domestic flights, you will need to clear immigration. Please collect your baggage and clear costumes even if it has been tagged to your final destination, before proceeding to the departure terminals.

If you require any assistance, please go to the Menzies arrivals desk in the baggage hall after immigration. Thank you.»

Flyet landet i Cape Town fire minutter forsinket, og klagerne hadde en planlagt mellomlandingstid på 95 minutter. Klagerne hadde således tilstrekkelig tid til tollklarering og innsjekking. British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker:

Ved en gjennomgående reise merkes alltid bagasjen frem til endelig bestemmelsessted, selv om den skal tollklareres underveis.

I Cape Town hadde klagerne i henhold til den oppsatte reiserute 95 minutter mellom ankomst og avreise til Windhoek. Dette ligger godt innenfor den oppsatte minimumstiden for videreflygninger på 60 minutter. Klagerne hadde 65 minutter før siste innsjekking med South African Airways.

Nemnda legger til grunn at British Airways før landingen i Cape Town informerte om at all bagasje, selv den som var sjekket inn til endelig bestemmelsessted, måtte tollklareres dersom man skulle videre med fly.

Flyet fra London landet fire minutter forsinket i Cape Town. Nemnda er av den oppfatning at British Airways ikke kan lastes for at klagerne ikke rakk å sjekke inn med South African Airways i tide. British Airways er følgelig ikke ansvarlig for utgiftene klagerne ble påført, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.