

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet for kort oppsatt MCT (minimum connection time).

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-00690

Tjenesteytere

Flysmarter.no

SAS

American Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge (tilsammen tre personer) hadde bestilt en reise hos Flysmarter.no t/r Stavanger - Little Rock i USA via Oslo, London og Chicago for reise 22. juni 2017, med SAS, British Airways og American Airlines. Billetten var gjennomgående og utstedt på American Airlines dokument.

Klager hadde 1 time og 15 minutter til flybytte på Gardermoen, men da han måtte sjekke inn bagasjen på nytt på Gardermoen rakk de ikke sin videreforbindelse med British Airways til London.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flysmarter.no har i det vesentlige anført:

På bestillingstidspunktet var reiseruten gyldig og bekreftet av flyselskapene. MCT (minimum connection time) på Gardermoen hadde vært helt ok dersom flyselskapene hadde samarbeidet. Men da SAS og British Airways ikke samarbeider, måtte klager og reisefølget sjekke inn sin bagasje på nytt på Gardermoen. Dette medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse.

I ettertid er MCT på Gardermoen endret til tre timer.

Flysmarter.no kan ikke imøtekomme klagers krav.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde følgende billett:

SK4046 22JUN SVGOSL 1920 2010

AY5939 22JUN OSLLHR 2125 2235 (operert av British Airways)

AA 047 23JUN LHRORD 0840 1115

AA3283 23JUN ORDLIT 1320 1515

SK4046 var 15 minutter forsinket inn til Gardermoen den 22 juni 2017. Flygningen før som var SK4045, stod 9 minutter i takse kø og det var denne forsinkelsen SK4046 tok med seg videre. I tillegg var det 6 minutter PW som er «Boarding of disabled passengers». SAS viser til fremlagt dokumentasjon, utklipp fra Traffic & Flight Information for SK4046 22 juni 2017.

Årsaken til forsinkelsen var altså av ekstraordinær art, men det var ikke denne forsinkelsen som var årsaken til at klager ble nødt til å booke om sin billett til senere avgang.

Reisebyrået har booket klager med reisefølge på en reiserute som krever 3 timer opphold i Oslo. Det var SAS fra Stavanger til Oslo, British Airways fra Oslo til London, booket som codeshare AY5939. På grunn av at SAS og British Airways ikke har noen «Interline Agreement», fikk klager bare sjekke inn fra Stavanger til Oslo, det vil si at bagasjen måtte hentes ut og sjekkes inn igjen på Gardermoen. Klager med reisefølge hadde 1 time og 15 minutter i Oslo, altså MCT var 1 time og 45 minutter forkortet.

Det er reisebyråets ansvar å sjekke MCT for valgt reiserute samt sjekke om flyselskapene har Interline Agreement. I dette tilfellet skulle klager blitt henvist til reisebyrået eller til British Airways for å få hjelp til å booke om reisen. Dette var rett før sommerferien med svært fulle avganger og i tillegg var det midtsommerhelg i Sverige, så det var vanskelig å få kontakt med det svenske reisebyrået.

SAS var innforstått med at kunden uforskyldt var kommet i en uheldig situasjon og tok ansvar for å hjelpe så godt det lot seg gjøre. Klager fikk hjelp av SAS til å booke om til ny avgang Oslo-Stockholm-London på morgenen 24 juni. SAS kontaktet BA som da booket videre reise fra London til Little Rock.

Klager ankom Little Rock den 24. juni kl 21.57, i overkant av et døgn forsinket.

SAS viser til fremlagt utklipp fra bestillingshistorien som viser ombookingen av SAS og av British Airways, og informasjon lagt inn i bestillingen av SAS på Gardermoen.

Forsinkelsen skyldtes at klager var booket på en reiserute som ikke tillater gjennomgående innsjekk av bagasje, på grunn av kombinasjon med SAS og British Airways.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

American Airlines har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte en billett hos et reisebyrå og utstedte billetten på American Airlines dokument, slik de har tillatelse til i henhold til skriftlig avtale. American Airlines er forhindret i å gjøre endringer i slike reservasjoner sett bort fra eventuelle ruteendringer.

Selv om opererende flyselskap i denne billetten er både SAS, British Airways og American Airlines, er det reisebyrået som har tilbudt klager denne billetten. Det er videre billettutsteder som står ansvarlig for å bestille tillatt minimum connection time.

SAS og British Airways har ikke interline agreement, og påkrevd minimum connection time er derfor tre timer på Gardermoen.

I denne saken har reisebyrået solgt en billett med flybytte i Oslo på 1 time og 15 minutter, på en billett som krever minimum connection time i Oslo på tre timer. Opererende flyselskap SAS hadde en forsinkelse på 14 minutter som reduserte minimum connection time til 1 time og 1 minutt.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er det opererende flyselskap som plikter å utbetale erstatning ved uregelmessigheter.

American Airlines er ikke pliktig i å utbetale erstatning i denne saken.

Det vises for øvrig til American Airlines brev.

Nemnda bemerker

Klager og hans reisefølge bestilte en reise hos Flysmarter.no t/r Stavanger - Little Rock i USA via Oslo, London og Chicago for reise 22. juni 2017, med SAS, British Airways og American Airlines. Billetten var gjennomgående og utstedt på American Airlines dokument.

Klager hadde 1 time og 15 minutter til flybytte på Gardermoen, men da han måtte sjekke inn bagasjen på nytt på Gardermoen rakk de ikke sin videreforbindelse med British Airways til London. Han kom frem til endelig bestemmelsessted litt mer enn ett døgn forsinket.

Årsaken til at klager måtte sjekke inn bagasjen på nytt på Gardermoen var at reisebyrået hadde booket code share, det vil si Finnair flightnummer på en British Airways flight, og

dermed oversett at opererende flyselskap var British Airways. Da SAS og British Airways ikke har Interline Agreement, fikk klager ikke sjekket inn bagasjen sin gjennomgående, men måtte ta den ut og sjekke inn på nytt på Gardermoen. Dermed fikk han for dårlig tid og mistet sin videreforbindelse. Reiseruten som reisebyrået hadde booket klager med reisefølge på, krever 3 timers opphold i Oslo.

Flertallet - leder og forbrukerrepresentantene - mener at det er reisebyråets ansvar å sjekke minimum connection time for valgt reiserute, samt sjekke om flyselskapene har Interline Agreement.

Etter dette er flertallets oppfatning at reisebyrået har handlet uaktsomt og forårsaket den forsinkelsen klager og reisefølget fikk.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

Det er flyselskapene som legger inn bookingsbare alternativer for salg gjennom ulike bookingsystemer. Reisebyrået er en formidler av reiser, og forholder seg til flyselskapets regler. Reisen er solgt som en code share flight og har dermed hatt en godkjent Minimum connection time. Om dette ikke hadde vært godkjent av flyselskapet hadde det heller ikke vært mulig og selge denne reisen.

Ved endringer i ettertid vil denne bookingen komme opp på kø til formidler. Man kan da finne alternative reise til kunde i hht til flyselskapets regler før utreise. Dette er ikke gjort i dette tilfellet og det kan man se i vedlagt booking historie på denne aktuelle bookingen.

Flertallet anbefaler at reisebyrået betaler 600 euro per person, 3 personer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Flysmarter.no betaler erstatning med 600 euro per person til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)