

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

397/12F

### Tjenesteyter

Czech Airlines / Via Travel

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett fra Praha til Alta via Oslo den 13. juni 2011. Klager landet på Gardermoen 4 minutter før tiden, men da bagasjen ikke kom før etter 39 minutter mistet klager sin videreforbindelse til Alta. I Praha hadde klager sjekket inn og mottatt boardingpass helt til Alta. Bagasjen var også registrert helt frem til Alta.

Fremfor å henvise klager til riktig instans på Gardermoen for ombooking av billettene, valgte klagers reisebyrå Via Travel å kjøpe nye billetter til hele reisefølget på klagers regning. Czech Airlines sørget for hotellovernatting for hele gruppen, og har derfor innrømmet ansvar for situasjonen gruppen kom opp i.

Klager krever refundert utgifter til nye billetter for 18 personer fra Oslo til Alta kroner 46 424, samt mat i ventetiden kroner 4 576, til sammen kroner 51 000.

#### Via Travel har i det vesentlige anført:

Via Travel er kun agent i denne saken, og har ikke ansvar for annet enn å utstede billetter etc. I henhold til Via Travels generelle betingelser, som klager godkjente ved bestilling av reisen, står det følgende: «Uforutsette kostnader i forbindelse med arrangementer dekkes av kunden selv i den grad kunden ikke får dekket kostnadene av leverandør (hotell, flyselskap etc.)»

Flyet fra Praha ankom Gardermoen i tide. I stedet for å vente på bagasjen kunne klager gått direkte til innsjekk og bagasjen ville blitt ettersendt klager kostnadsfritt. Klager valgte selv å vente på bagasjen, som medførte at de mistet sin videreforbindelse.

Hendelsen på Gardermoen ble skylddelt mellom klager og flyselskap. Czech Airlines tilbød overnatting for de som ikke kom seg til Alta samme dag.

Via Travel krever at klager betaler faktura for nye billetter Oslo - Alta, kroner 46 424.

#### Czech Airlines har i det vesentlige anført:

Selv om klager ble sjekket inn hele veien til Alta, så krever norske myndigheter at alle passasjerer som skal videre innenlands sjekker inn bagasjen på nytt ved ankomst Norge.

Selv om hendelsen ikke var Czech Airlines ansvar, valgte flyselskapet likevel å tilby overnatting for hele gruppen.

Minimum connection time i Norge er 50 minutter, som også var tiden klager hadde. Czech oppfylte sine forpliktelser ved å bringe hele gruppen til Gardermoen, og ved å lande i henhold til oppsatt rutetid.

Czech Airlines kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Klagerne hadde en gjennomgående billett fra Praha til Alta. Flyet fra Praha kom i rute til Oslo. Bagasjeutleveringen ble imidlertid forsinket slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse til Alta. I henhold til bransjepraksis pliktet Czech Airlines i den foreliggende situasjon å tilby klagerne omruting til Alta samt eventuelt hotell og mat dersom det var nødvendig. Nemnda bemerker at det ikke var noen akseptabel løsning å etterlate bagasjen på Gardermoen.

Czech Airlines sørget til slutt for at klagerne fikk hotell. Hotellet er betalt av flyselskapet.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Via Travel i den foreliggende situasjon ikke burde ha utstedt nye billetter til klagerne. Via Travel burde i stedet ha henvist klagerne til Czech Airlines representant på Gardermoen og informert klagerne om sine rettigheter.**

Etter flertallets vurdering kan Via Travel ikke kreve klagerne for billettene Via Travel feilaktig utstedte. Flertallet anbefaler således at kravet frafalles.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, finner det uklart om Czech Airlines forespeilte klagerne en alternativ omruting da de arrangerte hotell for klagerne. Mindretallet bemerker imidlertid at klager representerer en stor gruppe, og det ville ta tid å omrute alle, og at omruting ikke nødvendigvis kunne være klar umiddelbart. Da Czech Airlines arrangerte hotell fremstår det imidlertid som sannsynlig at selskapet også ville arrangere omruting for klager.**

Mindretallet er av den oppfatning at klager burde forholdt seg kun til Czech Airlines på Oslo lufthavn, og latt det være opp til flyselskapet å omrute klager. De kunne da benytte den opprinnelige billetten Oslo-Alta på en alternativ reiserute på «involuntary basis».

Klager tok imidlertid kontakt med reisebyrået Via Travel som laget en ny reservasjon og utstedte nye billetter for klager til en kostnad av NOK 46 424. Mindretallet anser at dette ikke var nødvendig da opprinnelige billetter kunne vært omskrevet og benyttet dersom klager hadde forholdt seg til Czech Airlines.

Mindretallet bemerker at kommunikasjon mellom klager og Via Travel har vært på telefon, og det er vanskelig å sette seg inn i hvordan problemet ble fremstilt for Via Travel som bisto klager ved å lage ny reservasjon og utstede nye billetter.

Klager burde kun ha forholdt seg til Czech Airlines på Oslo Lufthavn, og ikke tatt kontakt med Via Travel som har forsøkt å hjelpe klager. Via Travel hadde ikke noe med den oppståtte situasjon å gjøre. Mindretallet finner det allikevel sannsynlig at Via Travel fikk kjennskap til situasjonen klager befant seg i. De burde derfor ha henvist klager til Czech Airlines.

Mindretallet er etter dette kommet til at både klager og Via Travel er å klandre. Mindretallet anbefaler derfor at Via Travel og klager deler kostnaden for de nye billettene.

**En samlet nemd anbefaler at Czech Airlines erstatter klagerens utgifter til mat i Oslo.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Via Travel frafaller kravet mot klagerne. Nemnda anbefaler videre at Czech Airlines erstatter klagerens utgifter til mat.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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.*