

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

896/14F

Tjenesteyter

Air Baltic

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Malta via Riga den 19. august 2014 kl. 10:35. Klager hadde kort tid i Riga og grunnet sikkerhetskontroller og lange køer rakk hun ikke sin videreforbindelse med BT739.

Klager ble tilbudt ombooking noen dager senere. Da dette var uakseptabelt valgte klager å avbryte reisen. Hun tok inn på hotell og booket ny billett på egen hånd med annet selskap.

Klager krever refusjon av utgifter til mat, buss og hotell i Riga, samt refusjon av ny flybillett fra Riga til Malta, til sammen rundt kroner 5 000. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Baltic har i det vesentlige anført:

BT152 fra Oslo til Riga landet 5 minutter før oppsatt ankomsttid. Minimum connection tid i Riga er 25 minutter. Klager hadde en gyldig billett med tillatt connection, men rakk likevel ikke sin videreforbindelse.

Klager forlot transittområdet i stedet for å gå direkte til gate, og måtte derfor gjennom en sikkerhetskontroll. Da begge av klagers flyavganger ligger innenfor Schengen var det ikke nødvendig av henne å forlate transittområdet. På Riga Lufthavn er det tydelig oppmerket hvor man skal bevege seg.

I henhold til generelle regler og vilkår er det passasjerenes eget ansvar å møte opp tidsnok ved gate. Klager ankom gate etter at den var stengt. Air Baltic kan av den grunn dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air Baltics brev.

Nemnda bemerker:

Ved bestilling av en gjennomgående billett er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. For Riga er minstetiden satt til 25 minutter.

Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Det var således i tråd med rutiner og datasystemet når Air Baltic formidlet billett med 25 minutters forbindelsestid i Riga.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at flyet fra Oslo landet fem minutter før tiden og at avgangen til Malta gikk som planlagt. Tid mellom faktisk landing og faktisk avgang var således 30 minutter.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde etter at klager forlot flyet. Nemnda kan imidlertid ikke se at Air Baltic kan lastes for eventuelle misforståelser mv. på flyplassen.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager ikke møtte tidsnok ved gate til avgangen til Malta. Klager må selv bære konsekvensene av dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning og refusjon av flybillett.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.