

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til nye flybilletter som følge av forsinket flytog.

Dato

17.04.2024

Saksnummer

2024-00469

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Flytoget fra Oslo S til Oslo lufthavn den 18. januar 2024.

Klager anfører at planlagt avgang kl. 06:10 var forsinket med 50 minutter ved ankomst Oslo lufthavn. Klager anfører at han som følge av dette mistet flyavgang kl. 07:30, og at han måtte ombooke til flyavgang kl. 12:10.

Klager anfører at argumentasjonen til Flytoget er uholdbar, og at 90 minutter er en anbefaling og ikke en regel. Klager anfører at han er klar over flyselskapenes anbefalinger på 90 minutter, men at han har mer enn 100 reisedøgn i året, og at han har god erfaring med både flytoget og en oppmøtetid på 60 til 70 minutter.

Klager krever dekning av utgifter til ny flyreise, pålydende 3499 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager henvendte seg til Flytogets kundeservice per e-post 18. januar 2024 vedrørende sin reise samme dag. Klager skulle reise med fly kl. 07:30 til København denne dagen, og valgte å benytte tog med avgang kl. 06:10 fra Oslo Sentralstasjon. Dette toget har ordinær ankomsttid på Oslo lufthavn kl. 06:29. Dessverre oppstod det et avvik på Flytogets strekning denne morgenen. Dette skyldtes et skinnebrudd, og medførte enkeltsporet drift på deler av strekningen, som igjen førte til forsinkelser. Toget klager reiste med denne dagen ankom dessverre forsinket til Oslo lufthavn kl. 07:19.

Flytoget viser til Flytogets transportvilkår som omhandler premissene for Flygaranti. I tillegg til gyldig flybillett, og minimum 30 minutters forsinkelse, må den reisende ha beregnet tilstrekkelig oppmøtetid til Oslo lufthavn. Om oppmøtetid sier punkt 9.2.4 følgende:

«Ved krav om erstatning for tapt flybillett eller plass på neste ledige flyavgang, må passasjeren ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets oppmøtetid, men minimum 60 minutter på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer»

.

Klager hadde, med ordinær ankomst kl. 06:29, beregnet 61 minutter oppmøtetid til Oslo lufthavn, noe som ikke er tilstrekkelig til å utløse Flygaranti. Flytoget kan ikke legge klagers gode erfaring om kortere oppmøtetid til grunn, men forholder seg til premissene satt i vilkårene.

Flytoget opprettholder avslag på refusjon i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Flytoget fra Oslo S til Oslo lufthavn den 18. januar 2024. Toget var 50 minutter forsinket ved ankomst Oslo lufthavn, og klager mistet som følge av forsinkelsen flyavgangen sin. Klager har som følge av dette fremsatt krav om dekning av utgifter til nye flybilletter.

Det følger av Flytogets transportvilkår punkt 9.2 at dersom Flytoget ankommer Oslo lufthavn mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp. Videre følger det av punkt 9.2.4 at ved krav om erstatning for tapt flybillett eller plass på neste ledige flyavgang, må passasjeren ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets anbefalte oppmøtetid, men minimum 60 minutter på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer.

Klager har opplyst at han reiste med flytoget som hadde opprinnelig ankomsttid Oslo lufthavn kl. 06:29, og han har fremlagt flybilletter som viser at han skulle fly fra Oslo lufthavn til København kl. 07:30.

Nemnda legger til grunn at klager hadde beregnet en overgangstid på 61 minutter. Det er ikke tilstrekkelig oppmøtetid for utenlandsturer etter Flytogets transportvilkår, og nemnda kan ikke se at klager har krav på dekning av utgifter til nye flybilletter. Nemnda kan heller ikke se at klagers gode erfaring med en oppmøtetid på 60 til 70 minutter kan vektlegges i denne sammenhengen.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)
Olav Grøttland (Vy)
Zohaib Asghar (Ruter)
Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)