

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpt billett og utgift til hotellopphold.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01051

Tjenesteytere

SAS

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Costa Rica til Oslo via Miami og København den 7. januar 2022.

Klager ankom Miami kl. 13:55, og skulle videre med SAS kl.15:55. I Miami var passkøen så lang, at klager mistet sitt fly videre til København. Klager ringte SAS kundeservice, men fikk ikke svar. Klager kjøpte ny billett med SAS for reise dagen etter, og bodde en natt på hotell.

Klager viser til at en bekjent opplevde nøyaktig det samme to uker senere.

Vedkommende hadde lyktes med å få kontakt med SAS, som da sørget for å booke om til neste fly uten kostnad. Klager opplever dette som høyst urettferdig, og krever at SAS dekker den nyinnkjøpte flybilletten i tillegg til hans hotellopphold, som kostet henholdsvis 21.921 NOK og 188,38 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Det er kundens ansvar å sørge for at innsjekking er gjennomført i god tid før avgang. SAS er ikke ansvarlig for køer som oppstår i forbindelse med innsjekk, og anbefaler klager å kontakte sitt forsikringsselskap for eventuell erstatning. Søknad om refusjon av ubenyttet billett må rettes til reisebyrået som utstedte billetten.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Mytrip har i det vesentlige anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden mytrip.no. Mytrip opptrer kun som en formidler, og avtalen om flybillettene og flytjenestene inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at deres ansvar begrenser seg til formidlingen og de eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av dem.

Kunden har ikke kontaktet Mytrip vedrørende mistet videre forbindelse fra Miami til København den 7. januar.

Standardbilletter som bestilles på portalen, har godkjente transittider. Tiden som trengs for å rekke et flybytte, beregnes av flyselskapene. Hvis en flyvning som inngår i reisen, er forsinket, og dette gjør at du ikke rekker den neste flyvningen, er flyselskapene forpliktet til å hjelpe deg å komme frem til sluttdestinasjonen.

Minste overgangstid i Miami er 1 time og 30 minutter for internasjonale flyvninger.

Kunden hadde 1 time og 50 minutter i sin mellomlanding.

Marco Polo Travel AS, Mytrip, avslår kundens krav om refusjon av ekstra kostnader som følge av at han ikke rakk sin videre forbindelse i Miami.

Kunden bør henvende seg til flyselskapet med sitt krav.

Nemnda bemerkar

Klager krever erstatning for utgifter til ny flybillett (21921 NOK) og utgifter til hotell (188 USD) som følge av at han mistet sin videreforbindelse fra Miami til København på grunn av lang passkø.

Nemnda legger til grunn at Avianca sin flyvning AV690 fra San Jose til Miami landet uten forsinkelse den 7. januar 2022. Det var således ikke flyvningen fra San Jose til Miami i seg selv som medførte at klager mistet videreforbindelsen til København. Nemnda kan på dette grunnlag ikke anbefale at klager mottar standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Dette har klager heller ikke fremsatt krav om.

Klager hadde gjennomgående billetter med planlagt ankomst Miami kl. 13.55 og videre forbindelse kl. 15.55 til København. Klager har opplyst at da han landet i Miami var passkøen så lang at han mistet videreforbindelsen til København.

Ved kjøp av en flyreise der man skal mellomlande på en flyplass for å reise videre, har flyplassene lagt inn en minstetid for transfer avhengig av hvor man kommer fra og hvor man skal videre, samt om man har en gjennomgående billett for hele reisen eller separate billetter. Informasjon om transfertider finnes normalt på nettsidene til flyplassene og flyselskapene. Det er ikke bare passasjerer som kommer inn fra én destinasjon som skal videre – det er passasjerer fra en rekke ulike innkomne flighter som skal videre, sammen med passasjerer som bare flyr Miami – København. Det er derfor

ikke gitt at det er mulig at ett fly venter på et innkommende fly for å ta med passasjerene videre.

Klager hadde 2 timer transfertid i Miami i henhold til sine gjennomgående billetter. Lufthavner opererer med standard minimumstid for transfer. I Miami er dette 1 time og 30 minutter for internasjonale flyvninger. Nemnda mener at selv om det er mulig å kjøpe billetter med kort transfertid, så er dette ikke en garanti for at passasjerene faktisk vil rekke sin neste flyvning, og passasjerene bør gjøre en egen vurdering av om det bør legges inn bedre tid til transfer.

Nemnda mener derfor at flyselskapet i dette tilfellet ikke er ansvarlig for at klager ikke rakk sitt fly til København, eller hans tap som følge av dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)