

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagen gjelder refusjon av nye flybilletter og utgifter knyttet til akkomodering grunnet forsinkelse.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01550

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager med sønn reiste fra Oslo til Ho Chi Min City den 21.06.22 via Stockholm og Bangkok. Klager anfører at de fikk beskjed på Gardermoen at bagasjen deres måtte sjekkes inn på nytt i Stockholm. Klager med sønn hadde transfergaranti gjennom Supersaver på Arlanda, og flyet deres landet klokken 12:43, tre minutter etter estimert ankomst. Flyvingen til Bangkok hadde avgangstid klokken 14:15. Klagers sønn løp i forkant til innsjekkingsområdet i et forsøk på å rekke innsjekksvinduet, men fikk beskjed i ankomsthallen at Thai airways sin skranke stengte en time før avgang og at han var for sent ute.

Klager forteller videre at han og sønnen deretter forsøkte å kontakte Thai airways både gjennom betjent skranke og telefon - uten hell. Klager mottok imidlertid et omrutingstilbud som innebar avgang klokken 11:00 neste dag. Ulempen med omrutingen var at billettene ikke ville bli tilsendt klager før om 24 timer hvilket gjorde denne avgangen nyttesløs. Klager ble informert ved en senere oppringing at det kun var plass til en av de to reisende på en annen alternativ flyvning neste dag og at neste avgang med plass til både klager og sønn var 24. juni. Klager så seg derfor nødt til å bestille nye billetter med Emirates gjennom Supersaver.

Klager poengterer avslutningsvis at vedkommende fikk oppgitt av personell på flyplassen at Supersaver hadde lagt inn alt for liten tidslomme for å kunne forflytte seg fra ankomsthallen til gaten for flyet fra Oslo.

Klager krever utgifter til nye flybilletter med Emirates på 28 072,43 NOK dekket sammen med utgifter til akkomodering på Comfort Arlanda på til sammen 2 204,28 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver anfører i sitt tilsvaer at selskapet ikke er ansvarlige for hendelsen i henhold til reisevilkårene deres ved stilt transfergaranti. Selskapet bekrefter at for denne type bestilling som bestilles via Supersaver, tilbyr selskapet en transfergaranti til kundene sine. Supersaver hevder de lange køene på flyplassen i Stockholm som forsinket klager faller under force majeure-situasjoner presentert i reisevilkårene som kunden har lest og akseptert under bestilling og som gjør overføringsgarantien ugyldig. Selskapet skriver videre at flyselskapets beslutning er helt utenfor deres kontroll og at selskapet vil lide store økonomiske skader dersom det vil forventes at selskapet tilbakebetaler forbrukerne i lignende situasjoner.

Nemnda bemerker

Klager krever nye flybilletter med Emirates og utgifter til akkomodering refundert som følge av at klager mistet flyforbindelsen sin i Stockholm.

Nemnda legger til grunn at Norwegian-flyvningen fra Oslo til Stockholm landet uten forsinkelse den 21. juni 2022. Det var således ikke flyvningen fra Oslo i seg selv som medførte at klager mistet videreforbindelsen til Bangkok. Nemnda kan på dette grunnlag ikke anbefale at klager mottar standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager forteller at flyet fra Oslo landet 12:43 og at de hadde 1 time og 32 minutter før videre avgang til Bangkok. Grunnet midtsommermarkeringen var det stor pågang på Arlanda hvilket medførte at dette ikke var tilstrekkelig med tid sett i lys av at innsjekksranken til Thai airways stengte en time før avgang.

Lufthavner opererer med standard minimumstid for transfer. Transfer på over 1,5 time er over minimum tid mellom to utenlandsflyvninger. Etter nemndas oppfatning har Supersaver ikke solgt klager en reise som står i strid lufthavnens minimumstid for mellomlandinger.

Klager hevder at transfergarantien stilt ved bestillingen av reisen gjør Supersaver ansvarlige for klagers utgifter. Nemnda mener at klager har kjøpt en tjeneste som Supersaver ikke har levert. I henhold til Supersavers reisevilkår 8.2.3 andre punkt gjelder ikke transfergarantien dersom endringen har oppstått av force-majeure situasjoner som innebærer omstendigheter utenfor flyselskapenes rimelige kontroll, slik som sikkerhetsrisikoer og betydelige begrensninger i flyplassdrift. Nemnda mener at trafikkavvikling på Midtsommar i Sverige ikke er en ekstraordinær omstendighet. Nemnda mener derfor at klager ikke har fått den tjenesten han har betalt for, og at Supersaver er ansvarlig for det tapet klager er påført som følge av dette. Klager har hatt totale utgifter på kr 30 276,71 (kr 28 072,43 for flybilletter og kr 2 204,28 for hotell)

Vedtak

Nemnda anbefaler at Supersaver utbetaler samlet kr 30 276,71.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)