

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til mat i ventetiden grunnet feil hos flyselskapet.

Dato

12.02.2019

Saksnummer

2018-00884

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra München til Bodø via Stockholm og Oslo. Klager hadde separate billetter München - Oslo og Oslo - Bodø, og han hadde satt opp 45 minutter til flybytte på Gardermoen.

Selv om klagers bagasje ble sendt gjennomgående til Bodø fikk han selv ikke passere den nye slusen på Gardermoen. Han mistet med dette sin videreforbindelse. Klager ble booket om til neste fly og fikk et opphold på Gardermoen på tre timer.

Klager krever refusjon av utgifter til mat i ventetiden på Gardermoen, kroner 306.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte to billetter på SAS sin nettside. Den ene billetten var for reise fra Oslo til München t/r, mens den andre billetten var for reise fra Bodø til Oslo t/r.

Ved reise på separate billetter er det ikke mulig å benytte seg av Domestic Transfer. SAS viser til fremlagt dokumentasjon fra Avinor.

Ved retur fra München reiste klager med SK3656 operert av Lufthansa LH2416. Det var Lufthansa som sjekket inn klager og merket hans bagasje helt frem til Bodø. Dersom det har blitt gjort en feil her er det Lufthansa som er ansvarlig, ikke SAS.

På Gardermoen fikk klager problemer med sin bagasje på grunn av misforståelse med/ i Domestic Transfer og han rakk derfor ikke sitt fly til Bodø. Det er tollvesenet som aksepterer og videresender gjennom den nye slusen på Gardermoen. Klagers bagasje skulle i dette tilfellet vært tatt ut på Gardermoen og sjekket inn på nytt igjen.

Når en passasjer velger å splitte opp reisen i to billetter må den reisende beregne ekstra god tid. I dette tilfellet har klager beregnet 45 minutter i transitt på Gardermoen. For gjennomgående billetter er minimum connection time 40 minutter. Klager har beregnet altfor kort transittid for separate billetter.

Ved kjøp av billetter på SAS sine nettsider har klager krysset av for at han aksepterer flyselskapets vilkår og betingelser. Her omtales hvilke rettigheter en passasjer har ved kjøp av på gjennomgående billetter og separate billetter. SAS endret klagers billett kostnadsfritt til neste ledige avgang.

Klagers forsinkede ankomst til Bodø var ikke forårsaket av forsinkelse eller kansellering av hans opprinnelige avgang, men på grunn av klagers bagasje som i dette tilfellet var utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om forpleining.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt separate billetter München - Oslo og Oslo - Bodø og hadde satt opp 45 minutter til flybytte på Gardermoen. For gjennomgående billetter er minimum connection time på Gardermoen 40 minutter. Når en passasjer velger å splitte opp reisen i to billetter, må han beregne ekstra god tid. På Gardermoen fikk klager problemer med sin bagasje på grunn av misforståelse med/i Domestic Transfer, og han rakk derfor ikke sitt fly til Bodø. Klagers bagasje skulle i dette tilfellet vært tatt ut på Gardermoen og sjekket inn på nytt igjen, noe som også ville tatt tid.

Klagers forsinkede ankomst til Bodø var slik nemnda ser det forårsaket av at han hadde beregnet for kort tid mellom flyvningene.

Ved kjøp av billetter på SAS' nettsider har klager krysset av for at han aksepterte flyselskapets vilkår og betingelser. Her omtales hvilke rettigheter en passasjer har ved kjøp av gjennomgående billetter og separate billetter. SAS endret klagers billett kostnadsfritt til neste ledige avgang.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

