

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av tapt videreförbindelse ved flybytte på Gardermoen.

Dato

27.05.2024

Saksnummer

2023-03389

Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Fem personer skulle reise fra Sharm El Sheikh via Kairo, Warszawa og Oslo til Bergen den 13. august 2023. Billettene var kjøpt gjennom Gotogate. Klager hadde i forkant kontaktet byrået for å spørre om rutiner ved flybyttene de skulle foreta. Klager ble da informert om at han måtte sjekke ut og inn i Kairo for reise med LOT til Warszawa, men at han deretter var gjennomgående sjekket inn helt til Bergen. Klager fikk samme beskjed fra LOT ved innsjekking i Kairo. Da klager landet i Oslo kl. 10:15, måtte de hente ut sin bagasje, og deretter gå gjennom sikkerhetskontroll for videre flyvning med SAS til Bergen kl. 11:00. Gaten stengte kl. 10:45, og det viste seg å ikke være mulig å benytte domestic transfer videre, til tross for at bagasjen var merket frem til Bergen. Klager rakk ikke avgang med SAS, og kontaktet LOT for å bli ombooket. Klager fikk ingen hjelp, og ble informert om at 50 minutter var tilstrekkelig tid for flybytte i Oslo. Klager kontaktet Gotogate som heller ikke kunne hjelpe, da LOT angivelig hadde låst bestillingen.

Klager forsøkte selv å finne både fly og bussbilletter, men det var lite tilgjengelig, og svært høye priser. Klager valgte å reise til Oslo sentrum, kjøpte bussbilletter hjem, og betalte til sammen kr. 3675 i transportutgifter.

I tillegg til refusjon av ubenyttet flybillett med SAS fra Oslo til Bergen og ekstra utgifter til hjemtransport, kreves refusjon av innkjøp til mat, kr. 845.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LOT Polish Airlines har anført følgende:

Klager hadde følgende reservasjon:

LO 148 14AUG 1 CAIWAW 0310 0610
LO 481 14AUG 1 WAWOSL 0750 0955
SK 257 14AUG 1 OSLBGO 1100 1150

LO481 landet i Oslo kl. 09:59

Minimum Connecting Time, MCT, med LO og SK på Gardermoen er 55 minutter.

LOT passasjerer med videreforbindelse innen Norge er informert om at bagasje blir klarert på den første innreiseflyplassen i Norge.

LOT er ikke ansvarlig for at klager ikke rakk sin videreforbindelse, da MCT var overholdt. LOT beklager, men kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Gotogate har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Gotogate, er en formidler av flytjenestene som tilbys på nettsiden gotogate.no. De er kun formidler av disse tjenestene. Selve avtalen om flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Selskapene er ikke medleverandør av flytjenestene, men bundet av instruksjoner og regler fra flyselskapene, og har derfor en begrenset rolle og forpliktelser i forhold til flytjenester som ikke er levert av dem. Gotogate informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da han bestilte billettene.

Klager hadde en gjennomgående billett med avreise 14. august 2023 fra Kairo via Warszawa og Oslo til Bergen. Klager kontaktet Gotogate 14. august 2023, og ba om ombooking fra Oslo til Bergen på grunn av et problem som hadde oppstått på flyplassen i Oslo. Klager fikk beskjed om at en eventuell ombooking kun kunne skje i henhold til flyselskapets regler, som klager allerede hadde akseptert ved bestilling. Da det ikke fantes ledige plasser den 14. august, ble klager rådet til å kontakte flyselskapet direkte.

Gotogate presiserer at en booking som gjøres via deres hjemmeside, blir gjort i det globale flysystemet, GDS. Alle flyselskap og flyplasser legger inn informasjon til GDS, slik at byråer skal kunne utføre bookinger som følger alle nødvendige regler og tidtabeller i enhver booking, inklusive minimum tid ved bytte av fly på de enkelte flyplasser. Gotogate vil ikke kunne utstede en billett automatisk der minimum overgangstid på flyplass ikke er hensyntatt.

Flyselskapet har godkjent refusjon av skatter, kr 264,30, og Gotogate har refundert dette til klager.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker at klagen gjelder hjemreisen fra Kairo til Bergen den 14. august 2023. Krav knyttet til utreisen behandles i en egen klagesak.

LOT Polish Airlines har opplyst at flyet til Oslo fra Warszawa var forsinket med fire minutter. Minimum connection time på klagers reiserute var 55 minutter på Oslo Gardermoen. Tid fra landing til videreforbindelsen var etter reisedokumentet 1 time og 5 minutter. Nemnda legger imidlertid til grunn ut fra klagers forklaring som ikke er imøtegått av flyselskapet at reisefølget ikke fikk gå av flyet før rundt klokka 10:15. Det var da kun 45 minutter igjen til videreforbindelsen fra Oslo til Bergen skulle gå. Klager måtte hente ut sin bagasje og sjekke den inn på nytt, og rakk derfor ikke videreforbindelsen. Spørsmålet er om klager har krav på å få erstattet sitt tap som følge av dette.

Klager hadde en billett fra Kairo til Bergen som var sammensatt av reiser med flere ulike flyselskaper og med to ulike PNR-numre. Reisen var sammensatt av gotogate, som i reisedokumentet opplyste at det var tale om en sammensatt reise, og at:

"Siden reisen din består av flere separate billetter kan du behøve å sjekke inn igjen mellom flyvningene. I så fall må du hente ut og sjekke inn bagasjen din på nytt."

Klager har vist til at han i lys av dette kontaktet Gotogate flere uker før avreise, for å forsikre seg om at bagasjen ville bli sendt helt frem til endestasjonen Bergen, og at han da fikk et bekreftende svar på dette. Klager hadde i lys av dette grunn til å tro at transfertiden i Oslo var tilstrekkelig. Gotogate har ikke kommentert klagers anførsel på dette punkt, og nemnda legger derfor klagers opplysning til grunn som sannsynliggjort.

Som følge av de konkrete omstendighetene i saken, finner nemnda sannsynliggjort at klager verken ved bestilling eller senere i tilstrekkelig grad var gjort kjent med den risikoen som den korte transfer-tiden i Oslo innebar for ham. Gotogate er da nærmest til å bære ansvaret for det tap som klager har lidt som følge av at han ikke rakk videreforbindelsen. Kostnadene gjelder utgifter til togtransport til Oslo bussterminal (374 NOK), busstransport fra Oslo til Bergen (3301 NOK) og innkjøp av mat (845 NOK), totalt 4520 NOK.

Nemnda anbefaler at Gotogate utbetaler dette.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Gotogate utbetaler erstatning til klager med 4520 NOK.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)