

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-00831

Tjenesteytere

Supersaver

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Izmir via München den 13. april 2017 kl 11.30 med Lufthansa, og videre kl 14.25 fra München med Sun Express. Han hadde bestilt den gjennomgående billetten gjennom reisebyrået Supersaver.

På Gardermoen fikk klager beskjed om at han måtte sjekke inn på nytt i München. Ombord på flyet fikk han beskjed om det samme. Ved ankomst München måtte klager ta shuttlebuss fra terminal 2 til terminal 1, han måtte sjekke inn på nytt, passere sikkerhetskontroll og passkontroll, og dette på kun 45 minutter som Supersaver hadde satt opp som passende connection. Ettersom innsjekkingen til Sun Express stenger 45 minutter før avgang, hadde klager ingen mulighet til å rekke sin videreforbindelse i München på denne tiden.

Sun Express kunne ikke være behjelpelig å booke om da ansvaret ikke lå på flyselskapet. Ettersom Lufthansa flyet landet i rute kunne heller ikke de være behjelpelig med ombooking. Klager endte opp med å måtte kjøpe ny billett fra München til Izmir til 417,62 euro.

Klager krever refusjon av utgifter til ny flybillett, 417,62 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter og har ikke ansvar for utførelse av selve flyreisen. Supersaver booker billetter i det globale bookingsystemet Amadeus, i dette systemet legger flyselskapene ut informasjon som flytider, pris, regler, connections etc. Når en booking gjennomføres på Supersavers nettside, kreeres en ordre i Amadeus.

Det er deretter Supersavers ansvar å utstede den elektroniske billetten i henhold til flyselskapenes regler.

Alle flyvninger Supersaver selger er godkjent av flyselskapene og av IATA (International Air Trade Association). Supersaver har utstedt denne billetten i tråd med reglene og kan ikke stå ansvarlig for at klager mistet sin videreforbindelse. Klager bes henvende seg til flyselskapet.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Av juridiske grunner eller dersom passasjerene flyr med to forskjellige flyselskap kan han bli bedt om å sjekke inn på nytt for sin videreforbindelse. Alle internasjonale flyselskap setter obligatoriske frister for innsjekk og boarding. Disse fristene er publisert i Lufthansas regler og vilkår, samt i alle deres bookingsystemer, det vises til fremlagt utskrift av disse.

Klager hadde 45 minutter connection time i München, og minimum connection time er 40 minutter. LH2453 landet i München 2 minutter forsinket, klager hadde fortsatt 43 minutter på seg til å rekke sin videreforbindelse.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav og viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 paragraf 3.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker

Den enkelte flyplass angir anbefalt minimumstid mellom ankomst og avgang dersom man skal videre med fly. Flyselskapene beslutter deretter hvilken minimumstid de selv beregner mellom sine flygninger på den enkelte flyplass, og opplysningene legges inn i et internasjonalt bestillingssystem. Ved søk på en reise som består av flere flygninger vil systemet foreslå den raskeste reiserute som ligger innenfor disse rammer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at den valgte reiserute i utgangspunktet lå innenfor de rammer som var fastsatt. Klager hadde 45 minutter connection time i München, og minimum connection time er 40 minutter. LH2453 landet i München 2 minutter forsinket, klager hadde fortsatt 43 minutter på seg til å rekke sin videreforbindelse.

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett gjennom Supersaver, men ble først ved innsjekk gjort oppmerksom på at han måtte sjekke inn på nytt i München for sin videreforbindelse. Dette var det ikke tid til, blant annet fordi Sun Express stengte sin innsjekk 45 minutter før avgang.

Supersaver utstedte billetten i overensstemmelse med den connection time Lufthansa hadde godkjent og solgt. Lufthansa står som eier av billetten, og det er også Lufthansa som har lastet ned anslutningstiden i München.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Nemnda kan imidlertid ikke se at Supersaver har mottatt informasjon som ikke er formidlet til klager.

Nemnda er av den oppfatning at feilen som oppstod må belastes Lufthansa. Selskapet var kjent med at i et tilfelle som det foreliggende kunne passasjerer bli bedt om å sjekke inn på nytt. I så fall var 45 minutter connection time for lite.

Nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers utgifter til ny billett.

Forbrukerrepresentantene bemerker at også Supersaver etter deres syn kan holdes ansvarlig som kontraktspart.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa refunderer klagerens utgifter til ny billett med 417,62 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)