

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

398/12F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York med SAS 8. - 21. januar 2012. Klager hadde i tillegg bestilt videreforbindelse med Continental Airlines t/r New York - San Diego.

SK907 fra Oslo til New York ble forsinket to timer slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Klager måtte ta inn på hotell og kjøpe nye billetter til dagen etter.

Ved innsjekk i San Diego den 21. januar fikk klagerne ikke sjekket inn på CO1109 til New York da billettene var kansellerte. Flyet var i tillegg fullt. Klager fikk oppgitt at årsaken var no-show på utreisen. Klager hadde ikke på noe tidspunkt fått beskjed om at returbilletten var kansellert.

Continental booket klager om til New York på et senere fly via Houston. Da klager ankom New York måtte de på nytt ta inn på hotell, og de måtte kjøpe nye billetter fra New York til Oslo.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell i New York, flybilletter New York - San Diego, samt flybilletter New York - Oslo, til sammen kroner 35 462.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

SK907 ble to timer forsinket grunnet tekniske problemer, det vises til teknisk rapport.

Når man reiser med separate billetter er det svært viktig å være klar over risikoen dette innebærer ved eventuelle uregelmessigheter. Hadde klager bestilt gjennomgående billett fra Oslo til San Diego hadde det vært flyselskapenes ansvar å få klager frem til bestemmelsesstedet.

Klager hadde kjøpt to separate billetter hos to forskjellige selskap. Hun hadde bestilt disse med connection på 1 t 55 min i New York. Da SK907 ble forsinket rakk ikke klager flyet til San Diego. SAS stiller seg undrende til hvilket beløp klager krever dekket av SAS. SAS oppfatter at

kravet gjelder refusjon av flybillettene på hjemreisen, 13 dager etter hendelsen på utreisen den 8. januar. At klager ble nektet ombordstigning fra San Diego til New York den 21. januar slik at de mistet SK908 til Oslo, kan SAS ikke stå ansvarlig for.

Klager krever å bli behandlet som om hun hadde kjøpt en gjennomgående billett, men hun har ingen rett til ombooking eller forpleining når reisen er satt sammen av to separate kontrakter.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen fra Oslo ble forsinket slik at klagerne kom frem til New York to timer etter planlagt ankomsttid. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse for New York, noe som igjen førte til problemer og ekstra utgifter.

SAS er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil i flyets kontrollsystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda bemerker avslutningsvis at i og med at SAS ikke er erstatningsansvarlig for forsinkelsen til New York, er SAS heller ikke erstatningsansvarlig for de problemene klagerne fikk på returen fra San Diego til New York.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.
Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.