

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinket ankomst til bestemmelsessted.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

1209/14F

### Tjenesteyter

SAS

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Paris til Trondheim via Oslo den 12. oktober 2014 kl. 11:00 med SK830. Klager måtte sjekke inn bagasjen på nytt i Oslo. Lossing av bagasjen tok så lang tid at klager mistet sin videreforbindelse med SK350 kl. 14:05.

Klager ble tilbudt ombooking til neste dag, men valgte å stå på venteliste. Klager fikk plass på en avgang kl. 17:00 som ankom Værnes kl. 18:05. Klager stiller seg kritisk til at personer med gullkort ble prioritert foran han på tidligere avganger.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til endelig bestemmelsessted.

#### SAS har i det vesentlige anført:

SK830 landet på Gardermoen kl. 13:06 som er 9 minutter før planlagt ankomst. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Avinor bestemmer minimum forbindelsestid på flyplassene i Norge. På Gardermoen er denne 50 minutter fra ankomst utland til avgang innland. Klager hadde en tillatt forbindelsestid.

Når en passasjer på gjennomgående billett ikke rekker sin videreforbindelse, vil han bli ombooket til neste ledige avgang kostnadsfritt. Dette til tross for at SAS ikke har vært forsinket. I tillegg vil SAS dekke mat og hotell dersom det er nødvendig.

På grunn av fulle fly ble klager tilbudt ombooking til neste dag, samt mat og overnatting. Klager valgte å stå på venteliste. Han fikk plass på SK364 og ankom Værnes kl. 18:00.

SAS har i dette tilfellet gjort det selskapet kunne for å få klager raskest mulig hjem og kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom Værnes tre timer og fem minutter etter planlagt ankomsttidspunkt.

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning til passasjerer ved bl.a. vesentlig forsinket flygning. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Det var i dette tilfellet ingen forsinket flygning som førte til at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse og som følge av dette ankom Trondheim etter fristen. Flyet ankom Oslo før rutetiden. En står således ikke overfor en forsinkelse som gir rett til erstatning etter EU-forordningen.

Klagerne hadde en gjennomgående billett. Det innebærer at SAS er forpliktet til å frakte passasjerene til det endelige bestemmelsesstedet. SAS gjorde det. Nemnda har forståelse for at klagerne fant det urimelig at SAS prioriterte kunder med gullkort foran klagerne. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er noe regelverk som forhindrer SAS i å prioritere på denne måten. Slik prioritering er etter det nemnda kjenner til vanlig også blant andre flyselskaper. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*