

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

03.12.2019

Saksnummer

2019-00612

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann skulle reise den 28. mai 2018 med Air China fra Lhasa i Tibet til Chengdu med CA4404 og derfra til Frankfurt med CA431. Videre skulle de reise med Lufthansa fra Frankfurt til Oslo og med SAS fra Oslo til Bergen. SAS hadde utstedt billettene og det var gjennomgående billetter betalt med SAS Eurobonuspoeng.

Flyet fra Lhasa ble betydelig forsinket og de ringte SAS for å få hjelp til å komme hjem da Air China kun kunne hjelpe dem fra Lhasa til Chengdu. SAS sa det ikke var deres problem og henviste dem tilbake til Air China. Ved ankomst Chengdu kontaktet de Air Chinas kontaktsenter på flyplassen, som igjen kontaktet SAS i Beijing. SAS var ikke villig til å oppgi de nødvendige koder slik at billettene kunne endres. Hva som skjedde videre er usikkert, men Air China klarte til slutt å hjelpe dem med endring av billettene slik at de kom seg hjem. De landet i Bergen den 31. mai, etter å ha måttet overnatte på Gardermoen også. Klager tapte to dagers arbeidsinntekt. Klager stiller spørsmål ved hvorfor ikke SAS kunne åpne billettene slik at Air China kunne gjøre endringer. Begge selskapene er i Star Alliance.

Klager og hennes reisefølge krever en kompensasjon for forsinkelsen og tapt arbeidsfortjeneste og ønsker denne i SAS Eurobonuspoeng.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Chinas rute CA4404 ble innstilt den 28. mai, og det er bare Air China som kjenner omstendighetene rundt innstillingen. Eventuelle erstatningskrav som følge av forsinkelsen må rettes til det flyselskapet som var ansvarlig for den innstilte flyvningen.

Klager og hennes reisefølge ble booket om av Air China til dagen etter, den 29 mai. SAS kan i bestillingssystemet se at klager fikk booket en ny reiserute til Bergen i en annen reservasjon, utstedt av Air China og på deres dokumentnummer. Her ser man at Oslo-

Bergen var den 31. mai kl. 08.00. Sent på kvelden, etter klagers ankomst til Oslo den 30 mai med LH864 (planlagt ankomst kl. 22:55), kan man se fra bestillingshistorikken at SAS på flyplassen har endret Oslo-Bergen fra kl. 08.00 (SK251) til kl. 12.50 (SK263). På morgenen 31. mai ble den igjen endret fra kl. 12.50 til en tidligere flyvning kl. 10.55, med SK257. Både SK251/257 og 263 var i rute fra Oslo til Bergen 31. mai 2018.

Rotårsaken til forsinkelsen til Bergen var kanselleringen av CA4404 den 28. mai. Det var Air China som var ansvarlig for å frakte klager til sitt endelige bestemmelsessted og som må påta seg ansvaret for forsinkelsen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste med bakgrunn i at den aktuelle forsinkelsen ikke skyldes SAS, men Air Chinas flyvning.

Nemnda bemerker

Klager og hennes mann skulle reise den 28. mai 2018 med Air China fra Lhasa i Tibet til Chengdu med CA4404 og derfra til Frankfurt med CA431. Videre skulle de reise med Lufthansa fra Frankfurt til Oslo og med SAS fra Oslo til Bergen. SAS hadde utstedt billettene, og det var gjennomgående billetter.

Flyet fra Lhasa ble imidlertid betydelig forsinket, og Air China kunne bare hjelpe dem fra Lhasa til Chengdu. Klager kontaktet SAS for å få hjelp til å komme hjem. Klager er kritisk til at SAS ikke kunne åpne billettene slik at Air China kunne gjøre endringer. Air China klarte til slutt å hjelpe dem med endring av billettene slik at de kom seg hjem. De landet i Bergen tre dager forsinket, den 31. mai. Klager tapte to dagers arbeidsinntekt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7, og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

I dette tilfellet var det Air China som var det transporterende flyselskap på rute CA 4404 som ble innstilt. Rotårsaken til den lange forsinkelsen til Bergen var kanselleringen av CA4404 den 28. mai.

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjeren».

SAS hadde utstedt billettene, og det var gjennomgående billetter. Det fremkommer imidlertid av billettene at flygningene var operert av blant annet Air China og Lufthansa i tillegg til SAS. SAS var i dette tilfellet en ren formidler av billettene med de øvrige flyselskapene, og hadde ikke ansvar for noen av disse flyvningene.

Rute CA4404 ble innstilt den 28. mai, og det er bare Air China som kjenner omstendighetene rundt innstillingen. Eventuelle erstatningskrav som følge av forsinkelsen må rettes til det flyselskapet som var ansvarlig for den innstilte flyvningen.

Nemnda kan etter dette ikke gi klager medhold i kravet mot SAS.

Når det gjelder krav om erstatning fra Air China er slikt ikke reist av klager. Forordningen får imidlertid bare anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen fordi kanselleringen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Det er ikke kjent hva årsaken til kanselleringen av rute CA 4404 var.

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)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)