

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekking som følge av ruteendring.

### Dato

22.05.2015

### Saksnummer

975/14F

### Tjenesteyter

SAS / American Airlines

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra San Diego til Bergen via Chicago og København den 28. juli 2014 med AA159. Klager ble nektet å sjekke inn da American Airlines hevdet det var for kort tid i Chicago for flybytte. Etter mye om og men fikk klager booket om billetten sin til dagen etter.

Flere måneder før avreise forandret American Airlines sin rutetid mellom San Diego og Chicago. Klager bestilte sin reise hos SAS. Han stiller seg kritisk til at han ikke ble kontaktet om ruteendringen og booket om.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell USD382, mat USD276 og telefonsamtaler, kroner 969.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

Det viser seg at American Airlines har endret rutetid på AA159 uten å informere SAS, det vises til fremlagt bookinghistorikk.

Tillatt connectiontid i Chicago er 1 time og 15 minutter. Ved bestillingstidspunktet hadde klager connectiontid på 1 time og 20 minutter. Etter ruteendringen ble connectiontiden på 1 time og 10 minutter.

Klager ble booket om til dagen etter.

SAS kan ikke stå ansvarlig for en ruteendring de ikke ble informert om, og ber klager henvende seg til opererende flyselskap, American Airlines.

Det vises for øvrig til SAS brev.

**American Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.**

**Nemnda bemerker:**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt SAS. SAS har avgitt uttalelse.

Klagen er forelagt American Airlines ved nemndas brev av 5. januar 2015 med frist til 16. februar 2014 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

American Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett hos SAS. Det fremgår av billetten at flygningen San Diego - Chicago på returen er med American Airlines. En ruteendring her førte til at det ble for liten tid til bytte av fly i Chicago. Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt bestillingshistorikk (log over klagers reise/bestilling - pnr) til grunn at SAS ikke ble informert om endringen.

Ruteendringen førte til at klager ikke rakk flyet fra Chicago. Flyselskap forbeholder seg retten til ruteendring. Nemnda legger til grunn at det også gjelder American Airlines. Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av en ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette i vilkårene. Klager ble påført utgifter til telefon, mat og hotell frem til ombooking neste dag. Nemnda anbefaler at American Airlines erstatter klagers utgifter med USD 658 og NOK 969.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for kravet mot SAS. SAS var ikke kjent med endringen og kunne således ikke informert klager om ordningen. Det er i dette tilfellet solgt en sammenhengende reise med forskjellige flyselskap, og det er i denne saken etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å identifisere SAS med American Airlines slik at SAS må stå ansvarlig overfor kunden.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at American Airlines erstatter klager utgifter med USD 658 og NOK 969. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot SAS.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, 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.*