

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.12.2017

Saksnummer

2016-00966

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Oslo Gardermoen den 1. juni 2016 kl 15:50 med SK216. Hun skulle reise videre med annet selskap til Sardinia samme kveld kl 18:05 sammen med en venninne som ventet på henne på Gardermoen. Klager reiste kun med håndbagasje og ville derfor fint rekke denne videreforbindelsen.

Flyet ble forsinket grunnet teknisk feil, og SAS kunne ikke tilby annen avgang som gjorde at klager rakk flyet videre til feriestedet.

Klagers ferie ble avlyst som følge av hendelsen, og hennes venninne måtte reise alene. Klager sitter igjen med tapte utgifter til forhåndsbetalt hotell, kroner 6 343, leiebil, kroner 1 062, og flybillett til Sardinia, kroner 1 227, tilsammen kroner 8 632.

Klager har søkt refusjon fra sitt forsikringsselskap, men har fått avslag.

Klager krever refusjon av tapte utgifter kroner 8 632.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK216 fra Kristiansand med avgang kl 16.35 og opprinnelig ankomst Gardermoen kl 16.35 ble forsinket grunnet teknisk feil. Flyet ankom Gardermoen kl 20:18. Det vises til fremlagt dokumentasjon. SAS har utbetalt 250 euro, tilsvarende kroner 2 281, for forsinkelsen.

Klager mistet sin videreforbindelse til Sardinia og krever refusjon av utgifter til forhåndsbestilt reise med annet selskap. SAS viser til sine reisevilkår hvor det kommer frem at dersom man kjøper separat billett og skal videre med annet selskap, må man beregne minst tre timer mellom ankomst og neste flyavgang. Minimumstiden må overholdes før SAS vil vurdere eventuelt erstatningsansvar. Klager hadde kun beregnet 1

1/2 time fra ankomst Gardermoen til ny avgang. Selskapet som klager skulle reise videre med, anbefaler å være på flyplassen minst to timer før avgang, og krever at man er ferdig innsjekket minst en time før avgang. Det er ikke uvanlig at bagasjeutlevering tar tid og at det er køer ved innsjekk. SAS finner det lite sannsynlig at klager hadde vært ferdig innsjekket på 30 minutter selv om SK216 hadde landet på rutetid.

SAS kan ikke stå ansvarlig for reise med annet selskap i dette tilfellet da det er beregnet altfor kort tid mellom ankomst og avgang. Den videre reisen var i et separat dokument med et annet flyselskap og dermed ikke en del av SAS' kontrakt med klager.

SAS har refundert hele billetten t/r Kristiansand - Oslo.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerkar

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. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. I dette tilfellet var det endelige bestemmelsesstedet i avtalen mellom klager og SAS, Gardermoen. Forsinkelsen på mer enn tre timer skyldtes en teknisk feil, og SAS har utbetalt standard kompensasjon på EUR 250 og har refundert SAS-billetten fullt ut for tur og returreisen til Oslo.

SAS har i sine vilkår og på sine nettsider gitt opplysning om at dersom man har kjøpt separat flybillett med SAS og skal videre med et annet selskap, må man på norske flyplasser beregne minimum tre timer mellom ankomst i henhold til ruteplanen og den neste flygningen. Videre er det angitt at minimumstiden må overholdes før SAS vil vurdere eventuelt erstatningsansvar om man mister den videre forbindelsen. Klager hadde også fått opplyst fra operatøren av forbindelsen videre til Sardinia at innsjekking måtte skje minst to timer før avgang. Klager hadde bare beregnet 1,5 time fra ankomst Gardermoen til avgang Sardinia.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager beregnet for liten tid mellom ankomst og avgang og derfor ikke kan kreve at SAS erstatter økonomisk tap utover den standarderstatningen selskapet allerede har utbetalt.

Vedtak

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

Nemndas representantar

Vibecke Groth (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)