

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-00901

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Amsterdam via Oslo med SAS den 7. april 2017, og på separat billett videre fra Amsterdam til Cebu på Filippinene med Cathay Pacific. Han hadde returbillett fra Cebu den 17. april, samt separat billett videre fra Amsterdam til Trondheim den 18. april.

Klager hadde tre timer til flybytte i Amsterdam på utreisen, men da SK335 fra Trondheim kl 06.10 ble forsinket 1 time og 40 minutter mistet klager sin videreforbindelse i Oslo som skulle gå kl 08.20. Som følge av dette mistet klager flyet fra Amsterdam til Cebu. Også returbilletten Cebu-Amsterdam ble kansellert fordi klager ikke benyttet utreisen.

SAS kunne først tilby ombooking til Amsterdam samme kveld med ankomst Amsterdam kl 21.05. Dette ble for sent for klager grunnet videre ferieplaner på Filippinene. Klager måtte kjøpe ny flybillett Oslo - Cebu via Paris og Seoul, samt ny returbillett Cebu - Trondheim. Klager måtte overnatte en ekstra natt på Filippinene da han ikke fikk kjøpt ny returbillett før 18. april.

SAS hevder forsinkelsen skyldtes crew rest på avgangen kvelden i forveien. Dersom klager hadde blitt informert om forsinkelsen på et tidligere tidspunkt, kunne han kjøpt ny billett til Amsterdam med annet selskap og dermed rukket sin videreforbindelse til Cebu derfra.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett, hotell og taxi, tilsammen kroner 21 898.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers kontrakt med SAS var fra Trondheim til Amsterdam tur retur. SK335 ble forsinket 1 time og 30 minutter ut fra Trondheim, og klager ble tilbudt ombooking til neste ledige avgang til Amsterdam. Klager har fått utbetalt standarderstatning for hendelsen, samt fått refundert den delen av SAS billetten som ikke ble benyttet.

Ved reiser på to separate billetter er det passasjerens ansvar å beregne god nok tid til flybytte mellom de to kontraktene. SAS har ingen informasjon om at passasjerens skal reise videre fra der kontrakten med SAS avsluttes.

Klager hadde beregnet kun tre timer til flybytte i Amsterdam mellom to separate billetter. På klagers reisebekreftelse for reisen til Cebu står det at man må møte opp minst to timer før avgang, klager hadde altså beregnet kun en time til å hente ut bagasjen og tollklarere denne.

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

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren kom 1 time og 30 minutter forsinket frem til Oslo slik at han ikke rakk sin videre forbindelse til Amsterdam. Klageren hadde ikke kjøpt gjennomgående billetter fra Trondheim til Cebu, men separate flybilletter for strekningen Trondheim - Amsterdam t/r hos SAS, og fra Amsterdam til Cebu t/r med annet flyselskap.

Klageren ble tilbudt ombooking av SAS fra Oslo til Amsterdam, men avsto tilbudet og kjøpte ny billett fra Oslo til Cebu. Klageren krever refusjon av utgifter til ny flybillett, hotell og drosje for tilsammen kroner 21 898.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

SK335 ble 1 time og 30 minutter forsinket ut fra Trondheim, og klager ble booket om til Amsterdam senere på dagen. SAS har utbetalt 250 EURO i kompensasjon da klager ville ankommet endelig bestemmelsessted mer enn 3 timer forsinket ettersom SAS bare kunne tilby ombooking til senere avgang samme dag. Siden videreforbindelsen fra Amsterdam var kjøpt separat, plikter SAS ikke å refundere utgiftene til nye billetter fra Oslo til Cebu, eller utgifter til hotell og drosje.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav på erstatning utover det som allerede er mottatt.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)