

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01767

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på fire skulle reise fra Trondheim til Vilnius via Stockholm den 22. juni 2017 kl 18.45 med SAS. De hadde kjøpt separate billetter videre dager etter til Rhodos med annet selskap kl 14.30.

SK2474 fra Trondheim ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse fra Stockholm kl 20.40. Dette var siste fly. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til neste dag, men til en avgang som ikke landet i Vilnius før kl 15.40. Klager ba om å bli booket om til morgenflyet via København med avgang kl 06.05, men fikk avslag med begrunnelse av at det var fullt. Da klager sjekket SAS' nettsider senere var det 5 plasser ledig.

Klager endte opp med selv å bestille plass på morgenflyet, for å rekke sin videre forbindelse. Han stiller seg kritisk til at han og hans reisefølge ikke ble ombooket til denne avgangen, og minner om flyselskapenes plikt til ombooking snarest mulig.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person for forsinkelsen. Videre krever han refusjon av utlegg til nye billetter, kroner 14 508, med fratrekk kroner 2 332 som er refundert fra selskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SK2474 ble forsinket 1 time og 38 minutter som følge av værforhold og restriksjoner i luftrommet. Værsituasjonen i Sentral-Europa førte til forsinkelser på opptil 3 timer grunnet ATC-restriksjoner. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager og hans reisefølge fikk forpleining og ble booket om til neste ledige avgang kl 07.35 via København med ankomst Vilnius kl 15.40.

Dersom det hadde vært ledige plasser på tidligere avgang ville klager selvfølgelig fått tilbud om plass. Avbestillinger skjer hele døgnet, og det er ikke usannsynlig at situasjonen kunne ha endret seg i løpet av få timer.

SAS ønsker i dette tilfellet å refundere klagers mellomlegg for kjøp av nye billetter, kroner 12 176. Pengene er overført hans konto.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

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).

Klager hadde ikke kjøpt gjennomgående billetter fra Trondheim til Rhodos, men separate flybilletter for strekningen Trondheim-Vilnius hos SAS, og for strekningen Vilnius-Rhodos hos annet selskap.

Nemnda legger til grunn at klager kom 1 time og 38 minutter forsinket frem til Stockholm, slik at han og reisefølget på fire ikke rakk sin videre forbindelse til Vilnius. Klager måtte kjøpe nye billetter fra Stockholm til Vilnius for å rekke flyavgangen til Rhodos. Han krever standarderstatning og refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at SK2474 fra Trondheim til Stockholm ble forsinket som følge av værforhold som førte til restriksjoner i luftrommet over Sentral-Europa og forsinkelser på opptil 3 timer. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager ble påført ekstraavgifter til nye flybilletter fra Stockholm til Vilnius da han og reisefølget ville ha mistet sin flyavgang til Rhodos neste dag kl 14.30 dersom de hadde akseptert SAS' ombooking til senere flyavgang fra Stockholm. Nemnda er enig med

klager i at han hadde beregnet god nok tid i Vilnius til å fly videre på separate billetter. SAS har i ettertid refundert klagers ekstraavgifter til nye billetter. Denne delen av saken anses som løst.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)