

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet tapt videreforbindelsen som følge av forsinkelse.

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2018-00099

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt gjennomgående flyvning fra Oslo til Denver for seg og sin familie (tilsammen fire personer) for reise 7. - 16. april 2017. Formålet med reisen var skiferie i Aspen. Flyet skulle mellomlande i New York på utreisen med 1 time og 45 minutter transitt. Flyet fra Oslo var ca 10 minutter forsinket til New York, og SAS hadde problemer med bagasjen på Newark. Etter 45 minutters venting på bagasjen kom seks kolli. Ti minutter senere var siste kolli ikke ankommet, så familien forlot bagasjeområdet. De passerte toll kl 14.30 og rakk ikke det neste flyet kl 14.59.

Ettersom alle fly videre var fullbooket ble familien sittende i New York i tre dager før de fikk chartret et fly videre til Denver. Familien krever kompensasjon for utgifter til opphold i New York i ventetiden, utgifter til videre befordring med drosje og fly, og tap knyttet til kostnadene for de to første forhåndsbetalte overnattingene i Denver.

I tilfeller hvor bagasjen blir forsinket ved mellomlanding, må selskapet ta risikoen for forsinkelse som oppstår ved videre flygning, dersom selskapet ikke godtgjør at en har gitt passasjerene nødvendig informasjon for å rekke videre flygning. Videre mener klager at flyselskapet er nærmest å bære risikoen for å beregne god nok tid på flyplassen når den reisende har kjøpt gjennomgående billetter.

Klager har ikke mottatt noe fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever refusjon av følgende utgifter:

Fly New York - Denver 28 285,66 USD

Tapt hotell i Aspen 1 410 GBP

taxi 157,79 USD + 302,76 USD

Hotell i New York 3 269,99 USD

Omregnet i norske kroner per 27.12.2017 kroner 281 083.

SAS viser til tapsbegrensningsplikten. Klager hadde kjøpt businessklasse billetter på fly, og mener at hotellfasilitetene må kunne forventes å harmonisere med klasse på flybillettene.

Klager er enig i at å chartre et fly er en dyr reisemåte. Men ettersom tiden gikk stod dette reisealternativet igjen som det eneste for å redde det som var igjen av skiferien i Aspen. Klager og hans familie ble booket om flere ganger, men etter at det åttende flyet gikk til Denver tre dager etter ankomst New York uten at klager og familien fikk være med, besluttet han å chartre et fly.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS går med på kravet om å betale kompensasjon i henhold til EU-forordningen, 600 euro per person. Angående refusjon av utgifter i New York er dette allerede betalt. Resten av kravet bestrides.

Avreise var helgen før påskeuken, og det var utvilsomt mange som skulle reise denne helgen. Flyvninger til Denver fra Newark var fulle, og det var ikke mulig for SAS å få booket om klager med følge på andre flyvninger. Dette bekreftes også av klager, da han selv satte i gang undersøkelser med å finne flyvninger med andre selskap.

Når det gjelder utgifter som oppstår i forbindelse med forsinkelsen har klager en plikt til å begrense tapet.

Klager har fremlagt regningen fra hotellet i New York på USD 3 269,99, tilsvarende kroner 27 000 (inkludert måltider). SAS anser beløpet å være urimelig høyt, og mener at fire personer kan bo to netter i New York adskillig rimeligere. Klager har videre fremlagt kvittering på bakketransport i New York med Uber Black. Vanlig drosje i New York ligger på omtrent halve prisen. SAS har til tross for dette refundert klagers utgifter i New York.

Forhåndsbetalt hotell på bestemmelsesstedet er ikke noe SAS plikter å refundere. SAS mener klager ikke kan anse disse nettene som tapt da han har fått dekket hotell i New York.

SAS anser at det må foreligge meget spesielle grunner for å leie et privatfly for å komme frem til sin sluttdestinasjon. Dette er en reisemåte som er særdeles luksuriøs og kostbar, og det er heller ikke direkte sammenlignbart med en kommersiell flyreise, uansett hvilken bookingklasse man reiser i. SAS mener at det ikke foreligger noe erstatningsplikt for privatflyet, all den tid klager har fått tilbudt omruting. Selv om tiden før omruting fant

sted har tatt lengre tid enn normalt, var dette på grunn av fulle fly, og lange ventelister. SAS vil likevel refundere de ubrukte billettene fra New York til Denver.

SAS har allerede utbetalt full kompensasjon for hotellnetter og drosje i New York, og ønsker å utbetale 600 euro per person i standarderstatning samt refundere klagers ubenyttede flybilletter mellom New York og Denver. SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker

Klager har krevet erstatning på grunn av tapt videreförbindelse som fölge av försinkelse. Det er krevet kompensasjon for utgifter til opphold i New York, transport i New York, tre tapte overnattinger i Denver og privatfly mellom New York og Denver.

SAS har akseptert kravet om å betale kompensasjon i henhold til EU-forordningen. Videre har SAS refundert utgifter til hotell, mat og bakketransport i New York, samt refusjon av ubrukte billetter mellom New York og Denver. Kravet på refusjon av utgifter til privatfly og tapte overnattinger i Denver bestrides. Det er disse kravene denne saken gjelder.

Avreise var helgen før påskeuken, og det var svært mange som skulle reise denne helgen. Flyvninger til Denver fra Newark var fulle, og det var ikke mulig for SAS å få booket om klager med fölge på andre flyvninger. Dette bekreftes også av klager som selv satte i gang undersøkelser for å finne flyvninger med andre selskap. Det er fölgelig ikke omtvistet at det var vanskelig å få booket om klager. SAS satte klager på venteliste på de flyvningene som kunne være aktuelle, men det lyktes ikke å få reisefölget med disse flyvningene. Til slutt fikk SAS ordnet en bekreftet ombooking med rute UAI 524 den 9. april, to dager etter ankomst. Denne omrutingen ble ikke godtatt av klager som valgte å ikke vente lenger, men chartret et privatfly samme dag.

Nemnda ser det slik at SAS gjorde det som var mulig for å få booket om klageren og hans familie. På grunn av fullbookede fly og lange ventelister, lot det seg ikke gjøre å booke dem om med avreise før den 9. april. Dette må i den foreliggende situasjonen anses som omruting snarest mulig, jf. Artikkel 8. Etter nemndas syn ga ikke klager selskapet tilstrekkelig tid til finne en ny rute.

På bakgrunn av ovennevnte kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav på dekning av utgifter til et chartret privatfly.

Klageren krever i tillegg refusjon av sine utgifter til ubenyttet hotell i Denver. Klager hadde bestilt en t/r reise, og det er da påregnelig at klager vil ha tapt utgiftene til opphold på destinasjonen når flyselskapet ikke får passasjerene frem til bestemmelsesstedet før flere dögner etter opprinnelig beregnet ankomst. SAS plikter

etter nemndas oppfatning å erstatte disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20/ montrealkonvensjonen art. 19.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal imidlertid standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)