

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse. Tapt videreforbindelse. Kø i passkontroll.

### Dato

05.06.2020

### Saksnummer

2019-04288

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med følgende reiserute:

SAS' flyvning SK803 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Heathrow (LHR) 3. juli kl. 07.55.

United Airlines' flyvning UA900 fra London - Heathrow til San Francisco (SFO) kl. 10.25.

United Airlines' flyvning UA539 fra San Francisco til Kahului (OGG), Hawaii, kl. 15.10.

Flyvningen fra Oslo til London fikk en kortere forsinkelse, og klager mistet sine videre flyvninger. Hun ble booket om til en flyvning til San Francisco samme ettermiddag, overnattet i San Francisco reiste videre den 4. juli og kom sin endelige destinasjon cirka 26 timer forsinket. På bakgrunn av dette har klager fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde en EuroBonus-billett for reise 3. juli 2019 fra Oslo via London - Heathrow og San Francisco til Kahului. Klagers flyvning SK803 fra Oslo til London ble forsinket med 23 minutter som følge av lange køer i passkontrollen. Dette medførte at hun mistet sin videre forbindelse med United Airlines' flyvning UA900 fra London til San Francisco.

Det er politiet som er ansvarlig for bemanning i passkontrollen, og SAS har ingen påvirkning på dette. Klager ble omrutet til første ledige avgang frem til Kahului via San Francisco, og ankom sin endelige destinasjon cirka 26 timer forsinket.

SAS har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standarderstatning.

### Nemnda bemerker

SAS' flyvning SK803 fra Oslo til London - Heathrow 3. juli 2019 ble forsinket med 23 minutter, og klager mistet sine videre flyvninger til Hawaii via San Francisco.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes lange køer i passkontrollen ved Oslo lufthavn denne dagen. I dette tilfellet var det dessuten snakk om en kort forsinkelse, selv om dette fikk store konsekvenser for klager. Køer i sikkerhetskontrollen ligger utenfor flyselskapets kontroll, og etter nemndas syn skyldtes forsinkelsen ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble booket om til første ledige flyvning, og har etter nemndas syn blitt tilbudt omruting i henhold til forordningens krav. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)