

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-01876

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie på fem skulle reise fra Oslo til Miami via London og New York den 22. juni 2017. Flight UA6998 fra Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med UA941 i London.

United Airlines fant et alternativ med nytt fly fra London samme dag, overnatting i New York, og ankomst Miami kl 09.30 påfølgende dag. Dette tilbudet ble avslått av SAS som valgte å ta over hele billetten. SAS kunne først tilby nytt fly fra London dagen etter med ankomst Miami kl 16.30, sju timer senere enn tilbudet fra United. Familien ble innlosjert på hotell i London.

Klager og hans familie ankom endelig bestemmelsessted 17 timer forsinket, og krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter utstedt på UA-dokument. UA6998 (operert av SK908) ble først 19 minutter forsinket ut fra gate på grunn av været i London, tordenstormer og sterk vind, og ytterligere 31 minutter i kø i påvente av tillatelse til take-off. SAS viser til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

Ved forsinkelser er det det opererende flyselskapet som forårsaket forsinkelsen som plikter å booke om passasjerene og tilby forpleining. SAS gjør alltid sitt ytterste for å få passasjerene frem så raskt som mulig. I dette tilfellet ble klager og hennes familie booket om til et direktefly med American Airlines dagen etter kl 12.15 med ankomst kl 16.50, og de ble innlosjert på hotell i London.

Klager hadde United Airlines billetter, og det hadde vært fullt mulig for United å ta tilbake sine egne billetter dersom de hadde ønsket det. SAS ville også ha booket om til United Airlines samme dag dersom det var mulig.

Den 22.juni var det store forsinkelser på Heathrow på grunn av værforholdene i London og ellers i Europa. Dette kan ha ført til at innkommende passasjerer som skulle videre med United Airlines var forsinket og dermed mistet sin videre forbindelse ut fra Heathrow og frigjorde seter på United Airlines. Disse setene vil i så fall ikke SAS eller andre flyselskap ha tilgang til i sine systemer.

SAS har gjort alle mulige tiltak for å få klager frem til bestemmelsesstedet så raskt som mulig.

Klager har fått dekket forpleining i London under ventetiden

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerkar**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

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. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til forsinkelsen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen. Etter nemndas syn er det derfor ikke grunnlag for standarderstatning basert på at flygningen ble forsinket.

Ved forsinkelser er det det opererende flyselskapet som forårsaket forsinkelsen som plikter å booke om passasjerene og tilby forpleining. I dette tilfellet ble klager og hennes familie booket om til et direktefly med American Airlines dagen etter kl 12.15 med ankomst kl 16.50, og de ble innlosjert på hotell i London.

SAS har forklart at de setene klager ble tilbudt på en tidligere flight med United Airlines, ville SAS ha booket dersom de var tilgjengelige. SAS antar at setene ble frigjort på grunn av de store forsinkelsene på Heathrow og ellers i Europa på grunn av det dårlige været denne dagen. Dette kan ha ført til at innkommende passasjerer som skulle videre med United Airlines var forsinket og mistet sin videreforbindelse fra Heathrow og dermed frigjorde seter på United Airlines. Disse setene har ikke SAS eller andre flyselskap tilgang til i sine systemer.

Nemnda legger etter dette til grunn at SAS ikke hadde mulighet for å tilby tilbød klageren og hans reisefølge på til sammen 5 personer, omruting før dagen etter. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som "snarest mulig". SAS tilbød hotellovernatting, mat og forfriskninger.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)