

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Forsinkelse av fly

Dato

18.10.2022

Saksnummer

2022-00499

Tjenesteytere

SAS

United Airlines

Mytrip

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisepartner reiste fra Oslo til San Jose via Newark med SAS den 22.12.2021. SK0907 fra Oslo til Newark ble forsinket og medførte at klager med reisefølge ikke rakk connecting flight til San Jose. Klager forteller at flyselskapet var sene med å board flyet og at det var mulige tekniske problemer hvilket forsinket flyet med en 1 time og 15 minutter. Klager forteller videre at passasjerene satt lenge ombord uten å taxe ut.

Klager anfører i det vesentlige at hun og reisepartner skal få dekket alle utgiftene tilknyttet til hotell, taxi, middag og etc. som de måtte ut med når de måtte tilbringe natten i New York. Det kreves også standard kompensasjon på 600 euro per passasjer for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke gitt tilsvar i saken. I e-post korrespondansen med klager forteller SAS at de oppdaget at reisebyrået ikke hadde opprettet billetten for United Airlines-flyvningen på grunn av at klager og reisepartner hadde blitt ombooket til en annen flyvning 23.12.2021. SAS anførte derfor at deres tolkning av regelverket tilsier at de har tatt alle rimelige tiltak for å prøve å unngå forsinkelsen. I henhold til dette kan ikke SAS imøtekomme klagers forespørsel om erstatning.

Reisebyrået MyTrip anfører i det vesentlige at selskapet er en mellommann for reisetjenestene, inkludert flybilletter, som tilbys på nettstedet Mytrip.no. De poengterer at de utelukkende opptrer i egenskap som mellommann og at avtalen for det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester trer i kraft direkte mellom forbrukeren og det aktuelle flyselskapet. De forteller at de ikke er medleverandør av tjenestene og dermed ikke part i kontraktsforholdet

mellom forbrukeren og flyselskapet. MyTrip avslutter med å si at forpliktelsene deres er begrenset til mekling og til de mulige ekstratjenestene (våre egne tjenester) kjøper forbrukeren fra oss.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har ikke kommet med tilsvarende i saken.

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).

Flyselskapet SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Som følge av forsinkelsen på den første flighten rakk ikke klager sin videreförbindelse, og klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer etter opprinnelig planlagt ankomst tid, og har etter nemndas syn derfor krav på erstatning. Flyselskapet har heller ikke sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått.

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler samlet 1200 euro i standarderstatning i henhold til 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).

Passasjerer har ved forsinkelser også krav på forpleining i ventetiden, jf. forordningens artikkel 9. Dersom passasjerer har lagt ut for forpleining selv, har han rett til å få dekket utgifter som er nødvendige, rimelige og passende ventetidens lengde tatt i betraktning, jf. EU-domstolens avgjørelse i C-12/11 (McDonagh). Det fremgår av kvitteringene fra klager at vedkommende med reisefølge la ut for hotell, taxi fra og til flyplass, Uber til sentrum, frokost og middag under oppholdet i New York forårsaket av forsinkelsen.

Nemnda vurderer det til at alle utgifter unntatt Uber tur-retur sentrum vil kunne dekkes fordi det ikke var nødvendig å dra til sentrum for å spise middag, jf. forordningens artikkel 9 om retten til forpleining.

Vedtak

Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 1200 euro i standarderstatning og 4131 kroner i forpleining.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)