

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01623

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Alicante til Kristiansand via Oslo den 2. juli 2017 kl 11.10. Klager hadde 1 time og 5 minutter på å bytte fly på Gardermoen. SK4676 fra Alicante landet på Gardermoen 20 minutter forsinket, dette medførte at klager kom for sent til bag-drop for å sjekke inn sin bagasje på nytt til Kristiansand.

Klager mener SAS har lagt opp alt for kort tid til flybytte her. Han kjøpte fleksibel billett på returen for å være sikker på å komme med 16.00-flyet fra Oslo til Kristiansand. I stedet ble han booket om til et senere fly.

Klager krever standarderstatning eller et gavekort for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde følgende reiserute:

SK4676 02JUL ALC OSL 1110 1455

SK221 02JUL OSL KRS 1600 1645

SK4676 tok av 21 minutter forsinket fra Alicante grunnet forsinkelse på tidligere flyvning som følge av forhold på flyplassen. Dette er forhold utenfor SAS' kontroll. SAS innhentet noe av forsinkelsen og landet på Gardermoen 14 minutter forsinket.

I tillegg var det svikt i bagasjeanlegget på Gardermoen som førte til at klager måtte vente på bagasjen sin. Dette var også forhold utenfor SAS' kontroll. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

På grunn av ovennevnte forsinkelser rakk ikke klager sin videreforbindelse. Han ble booket om til neste fly med SK223.

SAS kan ikke holdes ansvarlig for at klager ikke rakk sin videreforbindelse da forsinkelsen og sen bagasjeutlevering skyldtes forhold utenfor SAS' kontroll.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

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).

Flyselskapet SAS har opplyst at forsinkelsen skyldtes forhold på flyplassen på foregående flyvning, og har vedlagt dokumentasjon som viser at disse forholdene medførte en forsinket avgang på 21 minutter på SK4676 fra Alicante. Videre er det fremlagt dokumentasjon på at det var problemer med bagasjeanlegget på Gardermoen som medførte ytterligere forsinkelse for klager.

Slik nemnda ser det har flyselskapet ved dette dokumentert at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; Forsinkelsen skyldtes svikt hos tredjepart. Dette hadde ikke SAS kontroll over. Klageren har etter dette ikke rett til erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)