

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01279

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise på følgende reiserute den 9. april 2017:

SK864 OSL STO 14:40-15:35

SK945 STO CHI 16:35-18:35

AA3609 CHI MEM 20:15-21:57

SK864 var i overkant av en halv time forsinket fra Oslo, dette medførte at SK945 også ble forsinket da det ble annonsert at flyet skulle vente på passasjerer som kom med Oslo-flyet. Ved ankomst Stockholm løp klager og hennes medreisende fra gate til gate og var de siste som gikk ombord før dørene ble lukket. Klager var selvsagt glad for at de fikk bli med, men hun reagerer på veldig kort connection time både i Stockholm og ikke minst i Chicago.

På det tidspunktet SK945 landet i Chicago tok AA3609 av. Dette var siste flyet til Memphis den kvelden. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til neste dag kl 10.10. Hun ankom endelig bestemmelsessted 14 timer senere enn opprinnelig ruteplan.

Klager 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

SK864 gikk forsinket ut fra Oslo, men denne forsinkelsen var ikke årsaken til at klager ankom sin sluttdestinasjon forsinket.

SK945 gikk 20 minutter forsinket fra Stockholm da flyet som skulle operere avgangen kom forsinket inn til Stockholm fra Hong Kong som følge av ATC-restriksjoner. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager hevder SK945 ble forsinket fordi det ventet på passasjerer fra Oslo, dette stemmer ikke.

SK945 landet i Chicago 59 minutter forsinket. Det viser at det også var restriksjoner i luftrommet rundt Chicago, da forsinkelsen ut fra Stockholm kun var på 20 minutter. SAS viser til fremlagt utskrift av Traffic & Flight Information.

Standard minimum connection time på O'Hare International Airport i Chicago er 1 time og 30 minutter. I Amadeus booking system er det kun lovlige forbindelser som ligger inne. Disse er basert på hva de enkelte flyplasser krever av transfertider og som flyplassmyndighetene melder inn til Amadeus. SAS har ingen mulighet til å påvirke dette.

Klager bestilte sine billetter per telefon hos SAS, og stod fritt til å velge avganger med mer transfertid dersom det var ønskelig. SAS har tilbudt en lovlig forbindelse, og har tatt ansvar ved å tilby forpleining og ombooking.

ATC-restriksjoner er forhold utenfor SAS' kontroll, og er å anse som ekstraordinært i henhold til EU-forordning 261/2004. Det var ikke noe SAS kunne ha gjort for å unngått følgene av dette.

SAS kan på grunnlag av ovennevnte 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 restriksjoner i luftrommet regulert av ATC (Air Traffic Control)både på foregående flyvning fra Hong Kong, og på avgangen fra Stockholm til Chicago. Flyselskapet har vedlagt dokumentasjon som underbygger dette.

Slik nemnda ser det har flyselskapet ved dette godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; Forsinkelsen skyldtes at selskapet fulgte pålegg fra en tredjepart. Dette pålegget hadde selskapet ikke kontroll over. Klageren har etter dette ikke krav på erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)