

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

622/11F

Tjenesteyter

SAS

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Addis Ababa via Frankfurt den 21. oktober 2011. SK4751 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket grunnet tåke i Frankfurt slik at klagerne mistet sin videreförbindelse.

Klagerne mottok ingen informasjon eller tilbud om ombooking. Klager tilbragte åtte timer i kø før de ble innlosjert på hotell og fikk nye billetter via Beirut dagen etter. Det viste seg imidlertid at flyet som skulle frakte klagerne fra Beirut til Addis Ababa hadde fått tekniske problemer. Klagerne ble derfor booket om til å reise via Istanbul i stedet påfølgende dag. Klagerne ble innlosjert på et nytt hotell.

Kl. 01:10 den 24. oktober ankom klagerne bestemmelsesstedet over to døgn forsinket. De hadde kun fått matkuponger på til sammen 50 euro per person, som ikke var tilstrekkelig.

Klagerne er svært skuffet over den dårlige rutinen som fant sted på Frankfurt Lufthavn. Klagerne kunne fått hjelp på et tidligere tidspunkt, men så snart Lufthansa så at billettene var utstedt på et SAS dokument kunne de likevel ikke hjelpe. Klagerne ringte SAS i Norge men fikk beskjed om å ordne opp selv på flyplassen. Klagerne mener hendelsen var SAS sitt ansvar, og at flyselskapet fraskrev seg alt ansvar og overlot passasjerene til seg selv.

Klagerne krever nye billetter til samme verdi, eller 600 euro per person.

SAS har i det vesentlige anført:

SK4751 ankom Frankfurt Lufthavn 75 minutter forsinket som følge av værforholdene i Frankfurt. Det er ikke noe skille på SAS og Lufthansa sine skranker i Frankfurt, men det var lange køer denne dagen grunnet værforholdene. SAS beklager dette.

Dersom avgangen til Addis Ababa gikk i rute var det en beslutning som ble tatt av Lufthansa. Det er imidlertid ikke vanlig å holde igjen avganger.

Klagerne ble booket om av Lufthansa til en rute via Beirut. At denne avgangen ble kansellert er helt utenfor SAS sin kontroll da SAS ikke var transportør.

SAS ønsker å erstatte klagerne utgifter til mat og drikke i ventetiden, men kan ikke imøtekomme klagerne krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Klagerne hadde sammenhengende billetter fra Oslo til Addis Ababa via Frankfurt.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo til Frankfurt ble forsinket slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse fra Frankfurt. Klagerne ble omrutet til det endelige bestemmelsesstedet, Addis Ababa, der de ankom om lag to døgn forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes tåke i Frankfurt. Dette er et forhold utenfor turarrangørs kontroll, og forsinkelsen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet i Frankfurt. SAS har ikke bestridt denne, og nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Nemnda har forståelse for klagerne frustrasjon over ventetiden i Frankfurt. Nemnda kan imidlertid ikke se at denne etter gjeldende regelverk gir rett til erstatning for denne ulempen.

Klagerne ble omrutet med Lufthansa til Addis Ababa. Klagerne ble således fløyet til bestemmelsesstedet og har etter nemndas vurdering ikke rett til refusjon av flybillettene.

Nemnda kjenner ikke til årsaken til at første omruting med Lufthansa ikke kunne gjennomføres pga. innstilt fly. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5. Et eventuelt erstatningsansvar påhviler «det opererende luftfartsselskap», her Lufthansa. Et eventuelt krav må således rettes Lufthansa.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis erstatning eller refusjon av billettutgifter.

For så vidt gjelder utgifter til mat og drikke i ventetiden, har SAS sagt seg villig til å erstatte disse.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis erstatning eller refusjon av billetter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.