

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse og kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0178/15F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning grunnet forsinkelse og kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Fort Myers via New York den 16. desember 2014 kl. 11:00. Like før avgang med SK907 fra Oslo til New York informerer kapteinen at de vil vente på noen passasjerer fra Stockholm. Dette medfører at flyet tok av fra Oslo 45 minutter forsinket, som videre resulterer i at klager mister sin videreforbindelse til Fort Myers.

Klagers juleferie sammen med familie ble ett døgn forkortet. Han ble innlosjert på hotell og fikk kun en matvoucher på 25 USD, frokost var ikke inkludert.

Hans leiebil ble dyrere som følge av henting en dag senere.

Klager mener årsaken til hendelsen ikke var vær som SAS anfører, men at kapteinen valgte å vente på passasjerer fra Stockholm. Altså en bevisst handling fra flyselskapet.

På returen den 26. desember skulle klager reise fra Fort Myers til Oslo via New York. SK908 fra New York til Oslo med avgang kl. 18:55 ble kansellert som følge av teknisk feil. Klager ble igjen innlosjert på det samme hotellet, denne gangen med en voucher til frokost på USD 10 for to personer å dele.

Som følge av hendelsen mistet klager en arbeidsvakt, og han fikk et døgn ekstra kennelutgifter.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Den 16. desember 2014 var det kraftig snøvær i Oslo, det vises til fremlagt dokumentasjon. Snøværet medførte mange forsinkelser. SK907 fløy inn 13 minutter av forsinkelsen på 44 minutter og landet i New York 31 minutter forsinket. Hendelsen er ikke

kompensasjonsberettiget da uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS kontroll.

Til tross for forsinkelsen hadde klager en connection på 1 time og 33 minutter. Minimum connection time i New York er 1 time og 30 minutter.

Etter det SAS kan se var lang kø i immigrasjonen årsaken til at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble innlosjert på hotell, fikk utdelt matkupong og ble booket om til dagen etter kl. 11:30. SAS vil alltid booke om sine passasjerer med gjennomgående billetter til neste ledige avgang.

På returen ble SK908 fra New York til Oslo kansellert som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt teknisk rapport.

Selv om hendelsen i dette tilfellet var ekstraordinær og utenfor SAS kontroll, har SAS sin konsulent valgt å utbetale 600 euro per person. SAS mener ingen av hendelsene i denne saken er kompensasjonsberettiget, og at innvilgelsen av utbetaling av kompensasjon for returreisen bør tas med i klagers krav om EU-kompensasjon for utreisen.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom New York 31 minutter forsinket, og klagerne rakk ikke rakk sin videreforbindelse til Fort Myers. De ble omrutet til neste dag og overnattet på hotell.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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 avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Det er for hver enkelt flyplass fastsatt en minstetid mellom ankomst og ny avgang (minimum connection time). For Newark er minstetiden satt til 1 time og 30 minutter. Det fremgår av sakens dokumenter at klagers fly fra Oslo landet 13.56 og at avgang til Fort Meyers var 15.29. Klagerne hadde således 1 time og 33 minutter til avgangen og burde normalt ha rukket flyet. Det er uklart hva som var årsaken til at de likevel ikke rakk det.

Minstetiden er satt opp etter lang erfaring og er i de aller fleste tilfelle tilstrekkelig. Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at det ikke var forsinkelsen inn til New York som førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse, og er av den oppfatning at forsinkelsen således ikke gir rett til standarderstatning.

Returreisen fra New York ble kansellert som følge av en teknisk feil. 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.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans - KLM (C-257/14).

Kanselleringen på hjemreisen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Utgifter og ulemper klager ble påført som følge av forsinket hjemkomst inngår i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

SAS har utbetalt standarderstatning for returreisen.

Ved kanselleringer og lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det kan synes som om matkupongene klagerne fikk ikke var tilstrekkelige. Dersom klagerne har hatt utgifter til mat og forfriskninger (ikke alkohol), anbefaler nemnda at klagerne retter krav om erstatning av disse til SAS. Utgifter til mat og forfriskninger inngår ikke i standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning for forsinkelsen på utreisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.