

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

05.12.2013

Saksnummer

362/13F

Tjenesteyter

SAS / Qatar Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett t/r Trondheim - Bangkok for reise 21. mars - 21. april 2013. Returen var via Doha og København.

QR085 ankom København forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse til Trondheim. Neste fly til Trondheim var fullbooket, så klager ble innlosjert på hotell og booket på neste ledige fly dagen etter.

Da klager ankom Trondheim var den ene bagasjen ødelagt, og de hadde mistet sin videreforbindelse til Mo i Rana kjøpt på separat billett. Klager ankom sitt hjemsted over et døgn forsinket.

Klager stiller seg kritisk til hvorfor de kun fikk sjekket inn til København på returen, og til at deres forseglede tax-free poser ble beslaglagt på Kastrup.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av en dags tapt arbeidsfortjeneste per person, samt refusjon av togbillett Trondheim - Mo i Rana, kroner 1 684.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

QR085 ble forsinket 28 minutter som følge av ekstraordinære omstendigheter. Den uforutsette hendelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget.

Qatar Airways kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager hadde en billett med gyldig minimum connection time i København. Men som følge av forsinket innkommet fly fra Doha mistet klager sin videreforbindelse med SK2888.

Klager ble satt på venteliste på neste fly men kom ikke med på dette. Klager ble derfor booket på neste fly dagen etter.

SAS har ingen informasjon om at klager har rapportert ødelagt bagasje. Klager bes vennligst sende PIR rapporten til flyselskapet for behandling av denne saken.

SAS kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til SAS brev.

Nemnda bemerker:

Klager har kjøpt en gjennomgående billett i et reisebyrå. Reisen er satt sammen av flygninger fra forskjellige flyselskap. Det enkelte selskap er ansvarlig for sin del av flygningen.

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved innstillinger, lengre forsinkelser mv. Forsinkelser kan etter omstendighetene gi rett til en standarderstatning.

Klager fløy med Qatar Airways fra Bangkok til København. EU-forordning 261/2004 gjelder ikke for denne flygningen da Qatar ikke er et EU/EØS-selskap, jf. forordningen artikkel 3 nr. 1 bokstav a. Flygningen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Klager kom forsinket til København og rakk ikke sin videreforbindelse til Trondheim med SAS. Nemnda legger til grunn at denne flygningen gikk som oppsatt. Klager rakk ikke frem til utgangen innen fristen som var satt for dette. SAS var således berettiget til å reise uten klagerne. SAS kunne også etter fristens utløp overlate plassene til andre passasjerer.

Forsinkelser i flytrafikken er vanlig. Passasjerene må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette. Skal man videre med et annet fly, må man ta hensyn til dette og sette av tilstrekkelig tid mellom flygningene. En forsinkelse på 40 minutter førte til at klagerne ikke rakk sin neste flygning. Nemnda er av den oppfatning at det i dette tilfellet var satt av tilstrekkelig tid mellom flygningen, og at Qatar Airways ikke kan være ansvarlig for tapet klager ble påført ved ikke å rekke videreforbindelsen. I og med at klager hadde en gjennomgående billett, hadde Qatar Airways imidlertid plikt til å omrute klager samt å tilby hotell og mat. Dette ble gjort.

Nemnda bemerker at forbindelsene er satt opp i henhold til flyplassens regler for minste forbindelsestid.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde med klagers koffert. Nemnda anbefaler at klager følger opp dette på den måte SAS beskriver i e-post av 8. juli 2013.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.