

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av transportutgifter ved forsinkelse.

### Dato

08.06.2020

### Saksnummer

2019-03341

### Tjenesteytere

SAS

Qatar Airways

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på totalt fem passasjerer skulle reise på gjennomgående billetter med SAS og Qatar Airways 12. juli 2019 med følgende reiserute:

SAS' flyvning SK882 fra Oslo lufthavn (OSL) til Stockholm (ARN) kl. 16.00.

Qatar Airways' flyvning QR168 fra Stockholm til Doha (DOH) kl. 17.40.

Qatar Airways' flyvning QR836 fra Doha til Bangkok (BKK) 13. juli kl. 02.15.

Den første flyvningen fra Oslo til Stockholm ble forsinket slik at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse. SAS' personale ved Oslo lufthavn sørget for at passasjerene ble omrutet med Lufthansa med LH867 fra Oslo til Frankfurt (FRA) og LH772 til Bangkok samme dag. Deretter ble imidlertid også LH867 fra Oslo til Frankfurt forsinket med halvannen time fra Oslo, og klager rakk ikke sin videreforbindelse til Bangkok. Lufthansa booket deretter om passasjerene til Milano (MXP) med LH248 og videre med Thai Airways' flyvning TG941 til Bangkok. Passasjerene ankom sin endelige destinasjon cirka 17 timer forsinket.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 3 000 euro for fem passasjerer. Klager har også fremsatt krav om refusjon av transport fra flyplassen med THB 2 950.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er det innhentet tilsvaer fra flyselskapene SAS, Lufthansa og Qatar Airways:

- SAS har anført:

Klager med reisefølge hadde billetter for reise 12. juli 2019 med SAS og Qatar Airways fra Oslo via Stockholm og Doha til Bangkok. Klager skulle opprinnelig reise med SK882 fra Oslo til Stockholm med flymaskin OY-KAP kl. 16.00. Flyindividet hadde tidligere samme dag operert ruten Stockholm - Split - Stockholm og Stockholm - Oslo. Flymaskinen ble forsinket som følge av luftromsrestriksjoner i Europa.

Da SAS ble klar over at SK882 ville bli så forsinket at klager ville miste sin forsinkelse til Doha, ble klager omrutet av SAS ved Oslo lufthavn for reise med Lufthansa fra Oslo via Frankfurt til Bangkok. I henhold til den nye reiseruten skulle reisefølget ankomme Bangkok 13. juli kl. 14.10, 40 minutter etter opprinnelig ankomst kl. 13.10.

SAS har anført at de omrutet passasjerene til en avgang som kun ville ankomme endelig destinasjon 40 minutter forsinket, og at de dermed har tatt alle forholdsregler for å få passasjerene frem til Bangkok så raskt som mulig. I dette tilfellet er det Lufthansa som har forårsaket den lange forsinkelsen. Det er Lufthansa som må svare for grunnen til forsinkelsen. SAS har på dette grunnlag avvist klagers krav.

- Lufthansa har anført:

Lufthansas flyvning LH867 ble forsinket som følge av værforholdene denne dagen, samt følgeforsinkelser fra tidligere flyvning. Det er fremlagt dokumentasjon som viser at flyvningen blant annet ble forsinket som følge av tordenvær i Tyskland denne dagen.

Lufthansa har videre vist til at klager har mottatt refusjon av 306,50 euro for utgifter til forpleining. Lufthansa har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

- Qatar Airways har anført:

Passasjerene hadde billetter med Qatar fra Oslo til Bangkok tur/retur. På utreisen skulle passasjerene reise med SK882 fra Oslo til Stockholm, hvorfra de skulle reise videre med Qatar Airways til sin endelige destinasjon. Som følge av en forsinkelse på SK882, sørget SAS for at passasjerene ble omrutet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er det transporterende luftfartsselskap som er ansvarlig. Da den forsinkede flyvningen, SK882, var operert av SAS, er det dermed SAS som bærer ansvaret for omruting og eventuell erstatning. Qatar Airways har avvist klagers krav på bakgrunn av at de ikke var transporterende luftfartsselskap.

## **Nemnda bemerker**

Kravene som skal vurderes av nemnda er standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av transport på flyplassen i Bangkok (2950 thailandske bath -

ca 875 NOK). Ifølge klagers bemerkninger har han nå fått dekket utlegg til forpleining i ventetiden.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standarderstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

SAS har fremlagt dokumentasjon som viser at maskinen som skulle operere klagers opprinnelige flyvning fra Oslo til Arlanda (SK882) tidligere på dagen hadde operert på flyvningene SK1831/SK1832 Arlanda-Split-Arlanda og SK0867 Arlanda- Oslo. Flyindividet fikk imidlertid i følge SAS forsinkelser grunnet Air Traffic restriksjoner i luftrommet over Europa, men SAS har ikke vedlagt Flight information som viser "delay code" ved ATC-restriksjoner. Selskapet har bare fremlagt en logg som viser tider, samt en daily operation report hvor det forklares at det var mye reguleringer denne dagen.

Etter nemndas syn har SAS ikke godtgjort at det faktisk var ATC-restriksjoner på klagers forutgående flyvning, og at dette var grunnen til forsinkelsen. SAS har dermed ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klager med reisefølge har etter flertallets syn - leder og forbrukerrepresentantene - krav på standarderstatning med 600 euro per person etter EU-forordning 261/2004.

Klager har videre krevd dekket kostnader til transport på flyplassen i Bangkok. Som en følge av forsinket ankomst måtte denne bookes på nytt. Standarderstatning er ment å dekke å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

Utgiftene til transport overstiger uansett ikke standarderstatningen og kommer følgelig ikke i tillegg, jf. Forordningen artikkel 12.

Mindretallet – bransjerepresentantene – er enig med flertallet i at SAS ikke har godtgjort at ATC var årsaken til forsinkelsen ved SK882. SAS har likevel vist at de ombooket klager til en ny rute som kun ville gi 40 minutters forsinkelse ved ankomst. Mindretallet mener at Lufthansa har godtgjort at forsinkelsen ved flyvning LH867 skyldes tordenvær ved en tidligere avgang og at dette fritar fra ansvar for begge selskapene.

Nemnda anbefaler at SAS betaler til klager 600 euro per person, til sammen 3000 euro.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at SAS betaler til klager 600 euro per person, til sammen 3000 euro.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)