

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

134/14F

Tjenesteyter

SAS / United Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Orlando til Oslo via New York den 2. januar 2013. Da klager ankom flyplassen fant hun ut at UA1469 fra Orlando til New York var kansellert.

Da SAS callsenter var stengt ble klager stående fem timer i kø hos United Airlines. Vel fremme fikk hun beskjed om at klager allerede var booket om, men til et fly som på det tidspunktet var tatt av.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at SAS ikke informerte henne om at de var booket om.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person. Videre krever klager refundert utgifter i ventetiden, til sammen kroner 3 876,36.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager var booket på UA1469 fra Orlando til New York og videre til Oslo med SK908.

Salgsstedet er ikke ansvarlig for gjennomføring av flygningen til andre flyselskap. Krav i forbindelse med forsinkelse/kansellering kan kun rettes til det flyselskap som forårsaker hendelsen, i dette tilfellet United Airlines.

Når en kansellering skjer plutselig skal omruting primært skje på flyplassen. Da UA1469 ble innstilt la SAS inn et alternativ via Chicago og København, men billetten ble ikke omskrevet. Klager måtte uansett ha stått i kø hos United Airlines for å få billetten skrevet om.

Klager ble booket om av operating carrier United Airlines til bestemmelsesstedet.

Det er beklagelig at klager kom forsinket hjem, men SAS kan ikke se at selskapet kunne ha påvirket dette på noen måte.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

United Airlines har i det vesentlige anført:

UA1469 ble kansellert som følge av ekstreme værforhold, det vises til fremlagt rapport. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordningen, da flygningen ble operert av et ikke-europeisk flyselskap.

United Airlines kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen med United Airlines fra Orlando til New York (UA 1469) ble kansellert som følge av vanskelige værforhold. Kanselleringen gir ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 da forordningen ikke gjelder for flygning i USA.

Klager hadde en sammenhengende billett fra Orlando til Oslo med mellomlanding i New York. Det innebærer bl.a. at hun er sikret transport til Oslo selv om flygningen Orlando - New York ble kansellert eller forsinket og hun ikke rakk videreforbindelsen fra New York. Det er det selskap der uregelmessigheten oppstår, her United Airlines, som er ansvarlig for å omrute klager. Det er også dette selskap som er ansvarlig for å informere klager om endringen.

SAS og United Airlines samarbeider. Da SAS ble kjent med at flygningen fra Orlando ble innstilt, reserverte SAS av servicemessige årsaker ny plass. Billetten måtte midlertid omskrives og utstedes på nytt av United Airlines, men dette kunne først gjøres ved at klager henvendte seg til United Airlines. SAS hadde ikke den endelige disposisjonsretten over plassene, og kunne derfor ikke informere klager om dette.

Klager ble omrutet av United Airlines. Etter nemndas vurdering er ikke SAS å laste i sakens anledning, og det er ikke grunnlag for krav om erstatning fra SAS.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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.