

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter og standardkompensasjon grunnet forsinkelse

### Dato

09.10.2018

### Saksnummer

2017-02741

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4010 fra Stavanger(SVG) til Oslo lufthavn(OSL) 18. august 2017 kl. 08.20. Fra Oslo hadde klager videre flyvning med SK955 til Miami(MIA) kl.09.55. Flyvningen fra Stavanger til Oslo ble forsinket grunnet teknisk feil og en syk passasjer. Klager mistet derfor videre forbindelse til Miami og har fremsatt krav om standarderstatning til 600 euro per. person, totalt 1200 euro, samt refusjon av ekstra utgifter.

Ved ankomst i Oslo ble klager med følge ombooket til videre flyvning via Newark. I Newark var det storm og flyet til Miami ble kansellert. Klager fikk hotell med ombooking til stand-by billetter. Dagen etter, den 19. august forhørte klager seg med betjeningen i terminalen om hvilke muligheter de hadde. Der ble det gitt beskjed om at det var minimal sannsynlighet for å komme med det første flyet, og at de anbefalte klager å finne alternativ transport.

Klager med reisefølge valgte å leie en bil å kjøre til Miami.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av kostnaden til leiebil USD 321,16, samt refusjon av utgifter til mat USD 57,16 + USD 9,71 + USD 10,77.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde billetter for reise den 18.august 2017 kl. 08:20 med SK4010 fra Stavanger til Oslo og forbindelse videre med SK955 kl. 09:55 fra Oslo til Miami. Planlagt ankomst i Miami var kl. 14:00. Dessverre ble SK4010 forsinket og klager mistet videre forbindelse til Miami.

Da SK4010 taxet ut fikk kapteinen beskjed om at en passasjer følte seg svimmel. Kapteinen stoppet flyet og gikk bak i kabinen for å snakke med passasjerer. Vedkommende insisterte på å få være med flyvningen og sa at han følte seg bra. Kapteinen aksepterte dette, men fikk kort tid etter beskjed om at samme passasjer nå var så dårlig at han lå på gulvet i kabinen. Flyet gikk tilbake til gate og det ble bestilt ambulanse. Passasjerer fikk oksygen i ventetiden og etter 15 minutter kom lege. Passasjerer ble så tatt av flyet og de andre passasjerene ble informert. Det vises her til vedlagt forklaring fra Purser og kapteinen på SK4010.

SK4010 ble 51 minutter forsinket på grunn av en syk passasjer om bord, og 13 minutter forsinket fordi en passasjer som hadde sjekket inn bagasje ikke møtte ved gate. I henhold til internasjonale regler kan ikke flyet ta av før passasjerer kommer eller bagasjen er identifisert og tatt av flyet. Det var ikke en teknisk feil som var årsak til forsinkelsen.

SAS booket klager med følge om til første ledige avgang ved ankomst i Oslo via Newark med SAS og American Airlines. På dette tidspunktet var det ingen indikasjoner på at American Airlines flight AA1037 ikke skulle operere som planlagt ut fra Newark. SK907 og SK908 opererte til og fra Newark i samme tidsrom som AA1037 skulle gå fra Newark.

Da det viste seg at AA1037 ble kansellert var SAS på Newark behjelpelig med forpleining selv om det var utenfor SAS sitt ansvarsområde, da det gjaldt en kansellering av en American Airlines flyavgang. Klager ble booket om til første ledige avgang med UA1579 19. august. Denne avgangen landet i Miami kl 22.58, 49 minutter etter planlagt ankomst. Klager med reisefølge valgte selv å avbryte sin reise i New York for å benytte leiebil som videre transport til Miami.

Det er alltid operating carrier, i dette tilfellet American Airlines, som er ansvarlig for å ta hånd om passasjerene ved egne forsinkelser og kanselleringer. I dette tilfelle sørget SAS for forpleining, men SAS kan ikke dekke andre påløpte kostnader klager har hatt i USA som følge av kanselleringen av AA1037.

Klager med reisefølge mistet sin forbindelse til Miami på grunn av den lange forsinkelsen som oppstod i forbindelse med at en passasjer ble så syk at han måtte få legehjelp og tas av flyet før det kunne ta av fra Stavanger. Reisefølget ble booket om til første ledige avgang med avreise samme dag kl 11:10 med SK907, og forbindelse videre til Miami kl 17:24 med American Airlines flight AA 1037. Planlagt ankomst Miami var kl 20:35.

En forsinkelse på 13 minutter pushback fra gate, ville ikke ført til at passasjerer med forbindelse videre til Miami ville ha mistet sin flyvning.

Det at passasjerer med innsjekket bagasje ikke møter i tide ved gaten er utenfor SAS sin kontroll. Det er også utenfor SAS sin kontroll at en passasjer blir så syk at det må ytes bistand fra lege før han kan tas av flyet.

Forsinkelsen av SK4010 var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor SAS' kontroll. Flyselskapet kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

SAS har fremlagt dokumentasjon med forklaring som viser at SK4010 fra Stavanger til Oslo ble forsinket grunnet akutt sykdom hos en passasjer ombord. Klager med reisefølge ble booket om via New York samme dag med SAS og American Airlines. Ved ankomst New York forårsaket værforholdene at videreforbindelsen med American Airlines ble kansellert. Dette er forhold utenfor SAS' kontroll. SAS kunne ikke gjort noe for å forhindre sykdom hos passasjer, eller værforholdene som forårsaket kanselleringen av AA1037.

Klager hevder han fikk beskjed på flyplassen om å arrangere alternativ transport til Miami. Det er ikke fremlagt skriftlig bekreftelse på dette. Nemnda kan ikke se at SAS kan stå ansvarlig for denne uttalelsen, og klager bes henvende seg til opererende flyselskap, American Airlines, vedrørende eventuelt erstatningskrav for alternativ transport og utgifter til mat i USA.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)