

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

06.10.2020

### Saksnummer

2020-00014

### Tjenesteytere

Mytrip

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Nassau via London og Orlando den 22. juni 2019 med SAS og Condor.

Klager hadde tillatt connection i London (3 timer og 5 minutter) til å bytte flyplass fra Heathrow til Gatwick.

SK803 fra Oslo til London ble 19 minutter forsinket som resulterte i at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Hun måtte kjøpe nye billetter fra London til Nassau kroner 10 430,50, ta inn på hotell i London kroner 834, og hun tapte en natts forhåndsbetalt hotell på Bahamas kroner 3 093,22.

Klager krever sine utgifter refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

SK803 ble forsinket 19 minutter grunnet forsinkelser på rullebanen. Slike forsinkelser er å anse som ekstraordinære og er dermed utenfor SAS' kontroll.

Klager hadde 3 timer og 5 minutter til å bytte flyplass i London. SAS hevder at minimum connection time i London er på 2 timer og 30 minutter, og at klager uansett forsinkelsen ikke ville rukket sin videreforbindelse.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av reiser, og står ikke ansvarlig for uregelmessigheter som oppstår underveis på reisen. Dette kommer frem av reisebyråets regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Minimum connection time i London på denne reisen er på to timer og 30 minutter, Mytrip viser til fremlagt utskrift fra Amadeus bookingsystem som bekrefter dette.

Grunnet forsinkelse på SK803 mistet klager sin videreforbindelse. Om en flyavgang er forsinket som fører til at passasjerene mister sin videreforbindelse, plikter flyselskapet å tilby ombooking og forpleining.

Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerkter**

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Nassau via London og Orlando. Klager måtte bytte flyplass i London og hadde 3 timer og 5 minutter på dette, som er en tillatt tidsramme for flyplassbytte på denne reisen. SAS' flight SK803 fra Oslo til London ble forsinket 19 minutter. Klager rakk ikke sin videreforbindelse. Hun måtte kjøpe nye billetter og ankom endelig bestemmelsessted påfølgende dag kl 17.35, omtrent et døgn forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet SAS har uttalt at forsinkelsen skyldtes forsinkelse på rullebanen. Uttalelsen er imidlertid ikke nærmere forklart eller dokumentert. Nemnda har kun mottatt bekreftelse på hvor mange minutter flyet ble forsinket. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning.

Klager hadde som nevnt gjennomgående billett fra Oslo til Nassau. Siden avstanden mellom Oslo og Nassau, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 3 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 600 euro per person.

Klager pådro seg utgifter til nye billetter fra London til Nassau, samt mistet en natts forhåndsbetalt hotell, som følge av forsinkelsen.

I henhold til luftfartloven § 10-20 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

SAS har ikke utdypet årsaken til forsinkelsen eller underbygget med dokumentasjon. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Klager har i denne saken krav på standarderstatning på 600 euro. Denne kompensasjonen inkluderer klagers tapte hotellovernatting på Bahamas på 3093,22 kroner.

Nemnda mener også at SAS må dekke klagers utgifter til nye billetter på 10 430,50 kroner da disse utgiftene ikke samordnes etter artikkel 12.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell i ventetiden som følge av forsinkelsen på 834 kroner. En passasjerers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at SAS refunderer klagers dokumenterte utgifter til hotell i London på 834 kroner.

Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler 600 euro + 10 430,5 kroner + 834 kroner til klager. Med dagens kurs utgjør dette 17 839,38 kroner.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndeforskriften §5-5(5).

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at SAS utbetaler 17 839,38 kroner til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

