

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning ifølge EU forordningen
261/2004 på grunn av forsinkelse og overbooking.

Dato

20.11.2010

Saksnummer

91/10F

Tjenesteyter

SAS

Krav om erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 på grunn av forsinkelse og overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle den 18. februar 2010 reise sammen med sin mann og sin sønn på 5 år fra Oslo til Dubai via København.

Flyet fra Oslo til København ble forsinket slik at de ikke rakk sin videre forbindelse til Dubai. De ble ombooket via London neste dag. Flyet til Gatwick QI5761 gikk til oppsatt tid kl 06.55. Ved ankomst Gatwick ble de transportert med buss til ny terminal, hvor de kontaktet Air Emirates for å få nye boardingpassene for den videre reisen til Dubai. Air Emirates opplyste at flyet var overbooket, og at de måtte vente på neste fly. Etter ca 45 minutters venting ble de ombooket med EK016 med avgang kl 14.00 til Dubai. Klagerne kom ikke i kontakt med SAS i venteperioden på Gatwick og betalte selv for mat og drikke der.

Klagerne ankom Dubai 20. februar kl 01.00 (lokal tid). Deres koffertene var da ikke ankommet.

Klagerne krever erstatning i henhold til EU forordningen 261/2004 for forsinkelsen og overbookingen..

SAS har i det vesentlige anført:

Flyet til København ble forsinket grunnet værforholdene i København. Klagerne rakk av denne grunn ikke flyet til Dubai. De ble ombooket via London neste dag. SAS hadde fått bekreftede seter hele veien i bookingsystemet. At klagerne likevel ikke fikk plass på flyet fra London, skyldes at Emiratene hadde overbooket. SAS kan ikke holdes ansvarlig for at andre flyselskap selger flere seter via bookingsystemet enn det antall plasser de faktisk har om bord i sine fly. Det er Emiratene som eventuelt må behandle et krav om erstatning i forbindelse med overbookingen.

SAS avviser klagers krav på erstatning i henhold til EU forordningen. SAS har tilbudt seg å dekke klagers utgifter i London, utgifter som følge av forsinket bagasje samt utgifter til hotell i Dubai før klagerne ankom.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at den forsinkede ankomst til Dubai i hovedsak skyldtes at klagerne ikke rakk flyet fra København til Dubai. Årsaken til dette var værforholdene i København som nødvendiggjorde de-icing. Nemnda er av den oppfatning at dette må betegnes som et forhold utenfor SAS kontroll, og at det er å anse som en ekstraordinær omstendighet som SAS ikke kunne ha unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Den forsinkede ankomst til Dubai gir etter dette ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

SAS omrutet klagerne til Emiratenes rute EK0012 fra London neste dag. Det fremgår av utskrift fra bookingsystemet at omrutingen er bekreftet. Klagerne kom likevel ikke med flyet.

Det følger av forordningens artikkel 4 at dersom passasjerens uberettiget nektes ombordstigning, skal det transporterende flyselskap umiddelbart gi passasjerens erstatning i samsvar med artikkel 7. For reiser på over 3 500 kilometer er erstatningen satt til 600 euro per person. Det er i henhold til forordningen det transporterende flyselskap som plikter å betale erstatningen. Det var ikke SAS som fløy den aktuelle ruten, og krav kan således ikke rettes mot SAS. Dersom klager vil forfølge saken, må krav rettes til Emiratene. En eventuell klage behandles av engelsks flynemnd, da nektet ombordstigning skjedde på engelsk territorium.

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

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.