

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0330/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt fire ID-billetter (ansatte-billetter) fra Malaga til Stavanger via Gøteborg og København den 20. oktober 2014 kl. 12:00. Klager og hans medreisende ble nektet ombordstigning på SK1808 fra Malaga til Gøteborg grunnet overbooking.

Det var fulle fly med SAS de tre neste dagene. Klager og hans følge måtte hjem til jobb, så de kjøpte nye billetter med Norwegian til Oslo samme kveld, pris kroner 18 595. Det tok inn på hotell på Gardermoen, kroner 2 990, og måtte kjøpe nye billetter Oslo - Stavanger dagen etter, kroner 1 112. Dette medførte en utgift på til sammen kroner 22 697. Videre mistet klager og hans reisefølge en ½ dags arbeidsfortjeneste, og de fikk utgifter til mat.

ID-passasjerer har samme rettigheter som vanlig betalende passasjerer. En ID-passasjer må reise sammen med sitt reisefølge hele veien, det var derfor ikke aktuelt å sende tre av de reisende alene til Gøteborg uten å vite om de kom seg videre derfra.

Klager krever sine utgifter refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

En ID-billett er en personalgode du får tilgang til som ansatt eller pensjonist i SAS. I henhold til EU-forordning 261/2004 punkt 3.3 er denne billettypen ikke tilgjengelig for offentligheten. SAS ber derfor om at saken blir avvist i Transportklagenemnda.

SAS har refundert klagers utgifter til hotell i Oslo, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker:

Enhver passasjer som har rettigheter i henhold til luftfartsloven, forskrifter gitt i medhold av luftfartsloven, avtale om yting av tjenester som faller innenfor luftfartslovgivningens virkeområde, samt andre regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom passasjeren og tjenesteyteren, har rett til å klage til Transportklagenemnda, jf. transportklagenemndsforskriften § 1-4 første ledd.

Passasjer som reiser på ID-billett (rimelig billett til ansatte/pensjonister) har rettigheter i henhold til luftfartsloven mv. og har følgelig rett til å klage til Transportklagenemnda.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager og hans reisefølge ble nektet ombordstigning som følge av overbooking.

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Det fremgår av artikkel 3 nr. 3 at forordningen ikke får anvendelse «på passasjerer som reiser gratis eller til en redusert billettpris som ikke direkte eller indirekte er tilgjengelig for offentligheten».

Nemnda er av den oppfatning at en ID-billett er en rabattert billett som ikke er tilgjengelig for offentligheten. EU-forordningen får således ikke anvendelse i dette tilfellet.

Luftfartsloven har ingen bestemmelser som regulerer overbooking. Nemnda kan heller ikke se at det er andre lover/forskrifter som regulerer forholdet. Det avgjørende blir etter dette hva som er avtalt mellom partene.

Utdrag av vilkårene for ID-billetter er fremlagt for nemnda. Det følger av disse at passasjerene ved irregularitet har rett til omruting med neste ledige «SAS Group flight (SK)». Det fremkommer videre at man ikke har rett til «Denied Boarding Compensation».

Det var ingen ledige SAS-billetter de nærmeste dagene, og klagerne valgte å kjøpe billetter med annet selskap. Etter nemndas vurdering må klager selv bære de meromkostninger han ble påført. Nemnda viser til at vilkårene ikke gir rett til omruting med annet selskap.

Det følger av vilkårene at SAS skal tilby hotell dersom det ikke er tilgjengelige flygninger. SAS har tilbudt å erstatte klagers hotellutgifter. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort.

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

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.