

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

06.03.2022

Saksnummer

2022-00329

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med SAS t/r Oslo - Los Angeles for reise 18. - 25. januar 2022. Den 15. november 2021 ble klager informert om at avreisen den 18. januar var kansellert, og at han var booket om til den 17. januar. Klager hadde separate billetter t/r Tromsø - Oslo.

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen den 17. januar, ble han nektet å sjekke inn av SAS' innsjekkingspersonale med den begrunnelse at hans visum til USA, ESTA, måtte være kansellert da de ikke kunne finne det. Klager stiller seg uforstående til dette da han den 11. januar fikk innvilget ESTA.

Klager ble anbefalt å søke nytt ESTA, men da dette ble innvilget var flyet gått. Klager har i ettertid sjekket på den amerikanske grensekontrollen sin nettside, at dersom man får sitt ESTA trukket tilbake av amerikanske myndigheter, vil man bli informert om dette per epost. Klager har aldri mottatt en slik epost.

Det ble for kostbart for klager å endre flybilletten til en av de påfølgende dagene, han kjøpte derfor en ny flybillett med eurobonuspoeng t/r Oslo - Los Angeles for reise den 20. - 25. januar. Den opprinnelige billetten endret klager til en ny reise i mars som han benyttet.

Klager hadde oppgradert utreisen sin den 17. januar til business klasse for 26 750 eurobonuspoeng. Disse bonuspoengene ble tapt fordi han ble nektet ombordstigning.

Klager måtte ta inn på Park Inn på Gardermoen fra 17. - 18. januar, pris kroner 763 for ett rom.

I påvente av avreise den 20. januar dro klager hjem til Tromsø, og betalte kroner 2 586 for dette (endring av billett).

Han kjøpte deretter ny flybillett Tromsø - Oslo - Tromsø for reise 19. - 20. januar for 10 000 eurobonuspoeng og kroner 435 i skatter og avgifter.

Klager tapte videre forhåndsbetalt hotell i USA:

Hotel Indigo Los Angeles 17. - 18. januar ett rom for tre voksne totalt kroner 2 661. Delt på tre; kroner 887 per person.

Ocean Park Inn San Diego 18. - 25. januar to doble rom for tre voksne totalt USD 2 343. Delt på tre; USD 781. Omgjort i NOK (kurs 0,10 per 23. mai 2022); kroner 7 517 per person for syv netter. Klager tapte de tre første nettene, til sammen kroner 3 222.

Klager mener han hadde alle reisedokumenter i orden, og at det er SAS som har gjort feil ved innsjekk.

Klager krever følgende utgifter refundert fra SAS:

USD 14 for nytt visum til USA.

Kroner 2 586 for endring av flybillett Oslo - Tromsø.

Kroner 1 525 for overnatting på Park Inn på Gardermoen.

Kroner 435 + 10 000 eurobonuspoeng for ny flybillett Tromsø - Oslo - Tromsø.

26 750 bonuspoeng for oppgradering til business klasse på flyet klager ikke fikk gå ombord i.

Forhåndsbetalt hotell i USA kroner 887 og kroner 3 222, til sammen kroner 4 109.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Flyselskapet plikter å sjekke at passasjerene har de nødvendige dokumenter ved innsjekk.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav i dette tilfellet, og anbefaler at klager kontakter sitt forsikringsselskap.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet

kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Los Angeles ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. SAS tilbød omruting til den 17. januar, og klager aksepterte omrutingen.

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på SK1461/SK931 fra Oslo til Los Angeles via København den 17. januar 2022. Klager ble nektet ombordstigning fordi han manglet gyldig ESTA-dokumentasjon. Klager har fremlagt dokumentasjon for at han har søkt ESTA, men har ikke sannsynliggjort at han hadde gyldig ESTA på tidspunktet for avreise. Nemnda mener derfor at selskapet var berettiget til å nekte ombordstigning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)