

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

31.08.2022

### Saksnummer

2022-00657

### Tjenesteytere

SAS

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en t/r billett fra Stavanger til Beograd for reise 27. desember 2021 - 7. januar 2022:

27. desember:

SK4002 SVG OSL 06.00 - 06.55

SK3687 OSL MUC 11.50 - 14.15 (operert av Lufthansa)

SK3128 MUC BEG 15.40 - 17.05 (operert av Lufthansa)

7. januar:

SK3127 BEG MUC 13.20 - 14.55 (operert av Lufthansa)

SK2658 MUC CPH 18.15 - 19.50

SK1876 CPH SVG 20.55 - 22.10

Ved avreise fra Beograd den 7. januar ble klager nektet ombordstigning med den begrunnelse at han ikke hadde gyldig billett. Klager stiller seg uforstående til dette, da han hadde en gyldig billett. Klager hevder flyselskapet må ha utført en ruteendring uten at han hadde blitt informert om dette.

Klager krever full refusjon av utgifter til ny flybillett med annet flyselskap, pris kroner 5 778.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Lufthansa eller SAS har avgitt uttalelse til nemnda.

### 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.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

Klager hevder han ble nektet å sjekke inn hos Lufthansa på flyplassen i Beograd. Verken Lufthansa eller SAS har avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, og at han ble nektet ombordstigning mot sin vilje. Klager har etter dette krav på standarderstatning med 400 euro.

Klager krever refusjon av utgifter til ny flybillett fra Beograd til Stavanger.

Klagers billetter var utstedt på et SAS-dokument med SAS' rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av Lufthansa. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et "transporterende luftfartsselskap" et "lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjeren". Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av SAS og Lufthansa i et såkalt "code share" samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Ettersom billetten er utstedt på et SAS-dokument og er en code share hvor SAS utførte første flyvning, har nemnda kommet til at SAS må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler 400 euro til klager, samt refunderer hans utgifter med ny flybillett med LOT Polish Airlines. Dersom den ubenyttede returbilletten er refundert, kommer denne til fradrag.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler 400 euro til klager, samt refunderer hans utgifter til ny flybillett med kroner 5 778. Dersom den ubenyttede returbilletten er refundert, kommer denne til fradrag.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Gøran Jenssen (Widerøe)  
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)