

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til nye billetter som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

08.04.2021

### Saksnummer

2020-01286

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, totalt tre personer, hadde opprinnelig en reise med Swiss International Air Lines fra Miami via Paris til Oslo den 15. mars 2020. Da flyselskapet kansellerte reisen booket de klager og hans reisefølge om til en reise med Air France fra Miami til Paris den 15. mars 2020 og videre fra Paris via Oslo til Trondheim med SAS den 16. mars hvor planlagt ankomst i henhold til den nye reiseruten var kl. 19.30. Da de ankom Paris oppsto problemene ved at SAS nektet dem ombordstigning på flyet til Oslo som hadde avgang kl. 14.00 den 16. mars. SAS mente de ikke hadde billetter hos dem og de ble blankt avvist. De måtte kjøpe nye billetter med Norwegian for å komme seg til Oslo og nye billetter med SAS fra Oslo til Trondheim neste dag.

Klager sendte en klage til SAS etter reisen, men har kun fått til svar at siden billettene ble kjøpt via et reisebyrå må de henvende seg dit for refusjon av billettene.

Klager krever erstatning for utgiftene til nye billetter med Norwegian og SAS med totalt NOK 17688, samt erstatning for diett og merutgifter i ventetiden i Paris og Oslo.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har blitt kontaktet tre ganger av Transportklagenemndas sekretariat med anmodning om å inngi tilsvare i saken. SAS har til tross for dette ikke inngitt tilsvare i saken.

### 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, tredje ledd. SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager har opplyst at de opprinnelig hadde en hjemreise fra Miami med Swiss International Air Lines og at denne ble kansellert. Klager og hans reisefølge fikk hjelp av sitt reisebyrå og flyselskapet til å få reisen ombooket til en reise med Air France og SAS. Det er denne ombookede reisen nemnda vurderer i denne saken.

Reisen gikk fint til de kom til Paris der de landet den 16. mars på morgenen. Da de skulle reise videre til Oslo med SK834 som hadde avgang kl. 14.00 ble de nektet ombordstigning med den begrunnelse at de ikke hadde en billettreservasjon med SAS. I henhold til billetten som klager har lagt frem for nemnda var reservasjonen bekreftet. Klager har opplyst at de ikke fikk noen nærmere forklaring eller hjelp fra verken SAS eller Air France og de ordnet selv med kjøp av nye billetter for å komme seg hjem. De ankom Trondheim den 17. mars kl. 07.55 med en forsinkelse på 12 timer og 25 minutter.

Nemnda legger til grunn at klager og hans reisefølge hadde en gyldig reservasjon den 16. mars 2020 på SK834 fra Paris til Oslo og videre på SK368 fra Oslo til Trondheim samme kveld.

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 forpleining og hotellinnkvartering, jf. artikkel 9.

Standarderstatning i henhold til forordningens artikkel 7 utgjør i dette tilfellet 400 euro per person og nemnda anbefaler at SAS utbetaler dette. Klager har lagt frem kvitteringer for utgiftene til nye billetter med Norwegian og SAS på totalt NOK 17688 og nemnda anbefaler at SAS erstatter dette beløpet. I tillegg anbefales det at SAS erstatter eventuelle utgifter innen rimelige grenser til mat og drikke, samt hotellovernatting i Oslo, mot fremleggelse av kvitteringer.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler erstatning til klager og hans medreisende, totalt tre personer, med 400 euro per person, NOK 17688 for utgifter til nye billetter, samt eventuelt erstatning for mat, drikke og hotellovernatting innen rimelige grenser mot fremleggelse av kvitteringer.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)