

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse

### Dato

09.10.2018

### Saksnummer

2017-02706

### Tjenesteytere

SAS

Virgin Atlantic Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle 13. mars 2017 reise fra Las Vegas til San Francisco med Virgin America, og videre med SAS fra San Francisco til Stavanger via København.

Klager viser til at det ved innsjekk i Las Vegas kun ble utstedt boardingkort for strekningen Las Vegas - San Francisco. Klager understreket at de måtte ha boardingkort til Stavanger, men fikk beskjed om at dette ikke var mulig. Derimot kunne bagasjen bli sjekket inn hele veien til Stavanger.

Ved ankomst i San Francisco var det ikke noe servicepersonell i SAS-skranken. Klager med reisefølge forsøkte å sjekke inn via nett, men det gikk ikke. Det var heller ikke mulig å få kontakt med SAS på telefon.

Klagers bagasje som allerede var om bord i flyet ble tatt av flyet, og klager med reisefølge måtte ta inn på hotell. Dette resulterte i at klager ankom Stavanger 24 timer forsinket.

Klager med reisefølge krever standardkompensasjon på 600 euro pr. person, totalt 1200 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Både Virgin Atlantic og SAS er innklaget i denne saken. Virgin America har ikke svart.

SAS har gitt følgende tilsvarende til nemnda:

Klager skulle 13. mars 2017 reise fra Las Vegas til San Francisco med Virgin America, og videre med SAS fra San Francisco til Stavanger via København.

Ved avreise fra Las Vegas fikk klager ombordstigningskort kun for reisen til San Francisco og ikke helt til Stavanger som er vanlig prosedyre for gjennomgående billetter. Virgin America skulle i dette tilfelle benyttet sine egne ombordstigningskort også for SAS strekningen.

Innsjekkingsskranken i USA stenger en time før flyavgang. Det innebærer at en gjennomgående billett ikke kunne blitt solgt dersom samarbeidspartneren, som i dette tilfellet var Virgin America, ikke kunne utstede ombordstigningskort for hele reisen. SAS har ikke registrert andre klager på at dette ikke fungere.

Det er ikke mulig å sjekke inn på nettsiden til SAS etter at skranken har stengt for innsjekking.

Virgin America booket om klager med reisefølge til ny avreise med SAS fra San Francisco til Stavanger 14. mars 2017. Det vises til vedlagt reiserute. SAS har som goodwill kompensert klager for hotellkostnaden på 4 649 NOK

Forsinkelsen klager opplevde på sin hjemreise er ikke en følge av forsinket eller kansellert SAS avgang. Feilen i denne saken er forårsaket Virgin America som ikke utstedte ombordstigningskort for hele reisen. Virgin America har i dette tilfelle kostnadsfritt utstedt nye SAS billetter med avreise dagen etter.

SAS kan ikke se at de har gjort noen feil i denne saken, og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

I denne saken er både Virgin America og SAS innklaget. Virgin har ikke avgitt uttalelse.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Virgin ved nemndas e-post av 24. november 2017 med frist til 5. januar 2018 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Ifølge SAS skulle Virgin ha sørget for at reisefølget fikk ombordstigningskort helt til Stavanger som er vanlig prosedyre for

gjennomgående billetter. Selskapet skulle i dette tilfellet brukt sine egne ombordstigningskort også for SAS-strekningene. Dette er vanlig rutine og skjer normalt uten problemer. Nemnda legger dette til grunn.

Klagerne hadde en gjennomgående billett fra Las Vegas - San Fransisco - København til Stavanger. Etter nemndas vurdering gjelder EU-forordningen i et slikt tilfelle, selv om flygningen blir operert av forskjellige selskaper, jf. forordningen artikkel 3. Flygningen fra San Fransisco til København og Stavanger skulle skje med SAS.

Klagers forsinkete hjemreise er imidlertid ikke foranlediget av en forsinket eller kansellert SAS avgang.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å laste SAS for at klagerne i Las Vegas ikke fikk boardingkort fra San Fransisco til Stavanger og ikke fikk bli med flyet fra San Fransisco.

Nemnda er av den oppfatning at det i dette tilfellet ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen.

Virgin har booket om SAS billettene til avreise neste dag og utstedt nye billetter til klager med reisefølge uten kostnad. SAS har erstattet klagers hotellutgifter.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)