

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av kostnad til nye flybilletter  
grunnet nektet befordring på planlagt returreise.

### Dato

18.02.2022

### Saksnummer

2021-01435

### Tjenesteytere

SAS

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) reiste med fly fra Ørsta til Kirkenes. Utreisen var den 10. september 2021, og hjemreisen den 12. september 2021. Reisen ble kjøpt på sas.no.

Ved utreise ble flyet omdirigert til Sandane Lufthavn. Klager med reisefølge kom for sent frem til Gardermoen til å rekke flyet videre til Kirkenes. Da klager ikke kunne finne noen representant for SAS på flyplassen, valgte han å ringe SAS sin kundeservice. Etter 45 minutter fikk han kontakt med en engelsktalende kundekonsulent. Klager med reisefølge ble ombooket til et senere fly. De landet ni timer etter opprinnelig plan.

Problemene oppstod på returreisen. Da de skulle sjekke inn på flyet i Kirkenes (med SAS sin app), fikk de beskjed om å oppsøke flyplasspersonalet. Der var det ingen SAS-representant. De fikk imidlertid kontakt med en representant fra Widerøe. Hun kunne fortelle at reisen hadde blitt "låst" av den som ombooket dem på utreisen. Widerøe-representanten kunne ikke hjelpe klager. Klager ringte SAS sin kundeservice, men de ikke kunne hjelpe dem over telefonen. I samråd med Widerøe-representant på flyplassen og SAS-representant på telefon, kjøpte klager nye flybilletter fra Kirkenes til Oslo, for å så ta kontakt med SAS-konsulent på Gardermoen som skulle refundere kjøpsbeløpet og ordne med reisen videre til Ørsta.

Da klager og reisefølget ankom Gardermoen fant de en SAS-konsulent. Hun kunne imidlertid ikke hjelpe dem. Hun ville heller ikke selge klager nye billetter, og sa at de måtte få hjelp av Widerøe. Dette til tross for at reisen var kjøpt hos SAS. Konsulenten sa imidlertid at SAS ville refundere alle utgifter i ettertid. Klager kjøpte dermed en ny reise med Widerøe.

Klager har fremsatt krav om erstatning for utgiftene til kjøp av nye flybilletter fra Kirkenes til Oslo (SAS) og Oslo til Ørsta (Widerøe).

Klager ser at Widerøe ikke har kommentert klagen som gjelder returreisen, men kun reisen den 10. september. Det er beklagelig at utreisen som skulle tatt fire timer, ble på 14 timer, men de kom frem og er fornøyde med dette. Saken er at Widerøe/SAS nektet dem innsjekk på returen, og krevde at de kjøpte seg ny reise. Klager mener at Widerøe og SAS i samarbeid bør refundere det klager måtte legge ut for nye billetter.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Widerøe har anført følgende:

WF177 OSL-HOV ble 09Sep21 omrutet til SDN grunnet været. Dette førte til at Crew og fly havnet på feil plass og WF141 startet da fra SDN neste morgen. Det vises til vedlagt operativ logg, Metar og metar-dekoder som bekrefter dette.

Slik Widerøe forstår det gjelder denne klagen uregelmessighet på WF141/10Sep21. Han hadde opprinnelig booket WF162, men denne er blitt endret 29Jun21 til WF141. SAS har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager har i sin kommentar til Widerøe sitt tilsvaret presisert at klagen først og fremst gjelder problemene som oppstod i forbindelse med returreisen. Selskapene har blitt gjort oppmerksom på klagers kommentarer, samt fått mulighet/ny frist til å kommentere dette. Det har imidlertid ikke kommet inn noen nye kommentarer i saken.

En av tjenesteyterne i saken, SAS, har ikke fremmet tilsvaret. Nemnda kan treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken.

Når det gjelder utreisen:

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at Widerøe har godtgjort at uregelmessigheten på utreisen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning (WF141) ble kansellert grunnet

værforhold sent på kvelden før klagers morgenavgang. Det var lavt skydekke i Hovden (hvor den aktuelle maskinen skulle starte fra den 10. september 2021). Maskinen ble med dette omdirigert til Sandane og fløy derfra neste morgen. Klager ble omrutet og kom frem til sin destinasjon.

Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning for uregelmessigheten på utreisen.

Når det gjelder returreisen:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 utbetale kompensasjon i samsvar med forordningens artikkel 7, samt gi assistanse til passasjerer, jf. artikkel 8 og 9.

Klager fikk ikke sjekke inn på flyet fra Kirkenes til Oslo (SK4473) den 12. september. Det hele resulterte i at de måtte kjøpe nye flybilletter både fra Kirkenes til Oslo, og videre fra Oslo til Ørsta/Volda.

Basert på innsendt dokumentasjon finner nemnda at klager med reisefølge hadde en bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene den 12. september 2021. Det er ikke noe som tilsier at klager kom for sent til innsjekk. Dette er heller ikke påberopt fra noen av selskapene. Hverken SAS eller Widerøe har fremlagt noen forklaring eller dokumentasjon på hvorfor klager ikke fikk være med på flyvningen fra Kirkenes. Nemnda finner med dette at SAS som opererende flyselskap fra Kirkenes ikke hadde rimelig grunn til å avise klager, og at forholdet med dette må anses som en nektet ombordstigning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4, definert i forordningens artikkel 3 nr. 2 bokstav j: "Avvisning av passasjer på en flyvning, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f. eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige". Nemnda anbefaler med dette at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person for den nektede ombordstigningen.

Ved nektet ombordstigning har klager rett på assistanse jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 (omruting/refusjon). Klager har forklart at selskapene ikke kunne hjelpe dem med dette, og at de på egenhånd måtte kjøpe nye flybilletter for å komme seg tilbake til Ørsta/Volda. Dette kostet totalt 10196 NOK. Med bakgrunn i forordningens artikkel 8 anbefaler nemnda at SAS refunderer kostnadene til nye flybilletter. Passasjerer skal imidlertid ikke reise gratis. Dersom noe av de opprinnelige flybillettene har blitt refundert, kan det gjøres fratrekk av en slik sum.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro per person grunnet nektet ombordstigning på returreisen, samt refunderer klagers kostnader til nye flybilletter på returreisen.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)