

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra flybillett til musikkinstrument.

### Dato

12.09.2023

### Saksnummer

2023-00711

### Tjenesteytere

SAS

Berg-Hansen Reisebureau

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en flybillett hos Berg-Hansen Reisebureau, med SAS fra Oslo til Athen den 18. mai 2022. Pris NOK 4 256.

Klager skulle spille på festival, og måtte ha med seg sin fiolin.

Klager ble informert om at han måtte betale for et ekstra sete for fiolinen, da den ikke kunne plasseres i hattehyllen. Pris NOK 2 614.

Klager ble videre informert om at fiolinen måtte få egen billett som en cello, da det ikke var mulig å kjøpe en egen flybillett til en fiolin. En cello er omtrent fem ganger så stor som en fiolin.

Klagers håndbagasje, inkludert fiolinen, veide ca. 10 kilo.

Da klager kom ombord på flyvningen ble han bedt om å legge fiolinen i hattehyllen.

Klager ble forklart at en cello med eget sete må ha seteplass F (vindusplass), for å ikke stå i veien ved en eventuell evakuering. Det samme gjaldt med klagers fiolin. Klager og fiolinen hadde sete nummer E og D.

Klager stiller seg uforstående til hvorfor han måtte kjøpe en egen billett til fiolinen, da han likevel måtte legge instrumentet i hattehyllen. Det var flere musikere ombord på flyvningen som ikke måtte betale ekstra for sine instrumenter, blant annet tromboner og gitarer.

Klager krever refusjon av ekstra billett til fiolin, NOK 2 614.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Berg Hansen har i det vesentlige uttalt:

Klager ønsket selv å booke et eget sete til fiolinen da den var svært verdifull for ham. Reiserådgiveren hos Berg-Hansen kontaktet flyselskapets agent support for å få bistand til å bestille et tilhørende sete for musikkinstrumentet. I samtalen med flyselskapet fikk reiserådgiveren råd om å bestille et sete med cello som kode, da det ikke fantes en egen kode for fiolin. Videre fikk reiserådgiveren beskjed om å legge inn instrumentets navn og størrelse «MUSICAL VIOLIN 80X25X18 7KGS» i bookingen.

Berg-Hansens standpunkt er at reisebyrået har bestilt det klager har ønsket, med bistand fra flyselskapet.

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

Klager skriver at fiolinen er 79cm x 25cm x 15cm. Musikkinstrumenter som håndbagasje kan ha følgende maksimale størrelse: 55 cm x 40 cm x 23 cm (lengde x bredde x høyde). Man kan lese mer om dette her: <https://www.sas.dk/rejseinfo/bagage/musikkinstrumenter/>.

Andre instrumenter enn en cello kan bruke den typen spesialbagasje, så lenge instrumentet følger minimums- og maksimumsmålene. Fiolinen i seg selv er under minimumsmålene og kan derfor ikke bruke denne typen billett.

Det er også riktig at musikkinstrumenter med ekstra sete ikke kan plasseres ved nødutgangen og må ha vindusplass.

Klager bes henvende seg til Berg-Hansen som har gjort feil i klagers bestilling.

### **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.

Til klager har SAS forklart at klager verken kunne ta med fiolinen som håndbagasje eller sende den som spesialbagasje. Forklaringen er uforståelig for nemnda. Det er ikke beskrevet på hvilken måte klager skulle ha sendt sitt instrument. Det er heller ikke nærmere forklart hvorfor Berg-Hansen ble bedt om å kjøpe billett til cello, eller hvorfor instrumentet fikk tildelt sete E eller D, når det kun var tillatt med vindussete.

Nemnda legger etter dette klagers og Berg-Hansens uttalelser til grunn om at de ble feilinformert av SAS, vedrørende å medbringe instrument ombord på fly.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer klagers billett til musikkinstrument med NOK 2 614.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer NOK 2 614 til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)