

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ny flybillett grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.02.2022

### Saksnummer

2021-01507

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo den 16. juli 2021 med SK4024 kl 14.10. Da klager skulle sjekke inn bagasje på self-check-in, var det ikke mulig da hans flyvning var overbooket. Det var mange andre passasjerer som hadde blitt utsatt for det samme, og alle ble henvist i en lang kø til SAS sitt billettkontor på flyplassen. Da det ble klagers tur, var flere avganger fylt opp slik at klager fikk tilbud om å fly hele 6,5 timer etter opprinnelig avgang.

Klager avslo da han måtte rekke en avtale i Oslo, og kjøpte ny billett med annet selskap kl 17.00 til kroner 1 679.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

I de tilfeller hvor passasjerer blir nektet ombordstigning mottar de et nektet ombordstigningsbevis. Det er ikke oppført noe sted i klagers booking at han ble nektet ombordstigning.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si

tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

SAS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at klager ikke ble nektet ombordstigning, flyselskapet har imidlertid ikke underbygget dette med kopi av klagers bookinghistorie eller annen form for dokumentasjon.

Etter nemnda syn ble klager nektet ombordstigning uten å motta standarderstatning slik han har krav på. Nemnda mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 250 euro.

Klager ble tilbudt omruting til ny avgang seks timer senere. Spørsmålet for nemnda er om slik omruting er "snarest mulig".

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen.

På en strekning hvor det er forholdsvis stor trafikk og opptil flere flyavganger om dagen, kan nemnda ikke se at tilbudet klager mottok er omruting snarest mulig. Nemnda anbefaler etter dette at SAS refunderer klagers utgifter til nye billett med annet selskap. Dersom den ubenyttede billetten med SAS er refundert klager, kommer denne til fradrag.

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 250 euro til klager, samt refunderer hans utgifter til ny billett med kroner 1 679. Dersom den ubenyttede billetten med SAS er refundert klager, kommer denne til fradrag.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)