

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning som følge av overbooking.

### Dato

23.11.2022

### Saksnummer

2022-01433

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med SAS og skulle reise fra Amsterdam med SK828 til Oslo den 15. mai 2022 kl. 19:05. Klager sjekket inn tidlig på flyplassen og fikk da beskjed om at han var "stand by passenger", men at han helt sikkert ville få plass når han møtte opp ved gate for ombordstigning. Det stemte ikke og han og 6 andre passasjerer ble nektet ombordstigning fordi flyet var overbooket. Klager ble deretter omrutet til en SAS avgang kl 20:20 fra Amsterdam til København og det ble bekreftet at bagasjen hans ble tatt av flyet og over til SK554 til København. Videre fikk han informasjon om hva han måtte gjøre når han kom frem til København fordi personalet ikke hadde tilgang til systemet.

Da klager ankom København måtte han selv finne gaten for en flyvning til Oslo og der kom han i kontakt med en ansatt ved gaten til siste avgang til Oslo som var SK1474 kl 23:00. Vedkommende kunne ikke bekrefte at bagasjen var med. Flyningen ble forsinket med ca 30 minutter og de landet i Oslo kl 00:30. Bagasjen kom ikke og klager fikk ikke kontakt med noen som kunne hjelpe han da disken var stengt. Hos Norwegian var det fremdeles åpent, men de kunne ikke hjelpe han.

Siste tog fra Oslo lufthavn var gått og det var ingen busser, så klager måtte ta taxi hjem. Klager kom hjem utslitt og sint på grunn av manglende hjelp og informasjon om hva han skulle gjøre og hva som er hans rettigheter i en slik situasjon. Bagasjen ble ikke levert før den 25. mai 2022. Klager påpeker videre at han ble kun henvist til å sende en klage på Flysas.com, men der var det ikke mulig å finne riktig side for innsendelse av klage og krav. Klager måtte ringe SAS for å få hjelp til å navigere riktig på nettsidene. Klager har ikke mottatt noe svar fra SAS.

Klager krever standarderstatning for nektet ombordstigning, samt refusjon av utgiften til taxi med kr 3700.

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

SAS har 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.

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 EU-forordning 261/2004 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.

Det følger av EU-forordningen artikkel 2 bokstav j at «nektet ombordstigning», er avvisning av passasjerer på en flyging, 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 må vurdere om flyselskapet hadde rimelig grunn til å avise klager.

Klager har fremlagt en billett og den viser at han hadde en gyldig reservasjon den 15. mai 2022 på SK828 fra Amsterdam til Oslo. Klager har videre forklart at han sjekket inn i god tid på flyplassen, men at flyet var overbooket og at han og 6 andre passasjerer ble nektet ombordstigning fordi flyet var fullt.

Flyselskapet har ikke svart verken klager eller nemnda og dermed ikke lagt frem noen dokumentasjon som sannsynliggjør at de hadde rimelig grunn til å avise klager. Klager har derfor rett til standarderstatning på 250 euro.

Klager mottok ikke et tilbud om en tilfredsstillende omruting for å komme seg fra Amsterdam til Oslo. Han ble overlatt til å ordne videre reise fra København til Oslo selv. Dette til tross for at det var sent på kvelden. Klager landet etter midnatt på Oslo lufthavn i stedet for kl 20:55 som var ankomsttiden i henhold til billettreservasjonen hans. Han rakk dermed ikke siste avgangene innenfor kollektivtilbudet og måtte ta taxi fra Oslo lufthavn til Drammen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse.

Hensikten bak standarderstatningen er ikke å gi en ren «tort og svie-erstatning», men å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstraavgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Det vil si at dersom erstatningsbeløpet overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen, vil det overskytende kunne kreves erstattet. Nemnda anbefaler derfor at SAS erstatter klagers utgift til taxi med kr 3700 i henhold til luftfartsloven § 10-20 med fradrag av standarderstatningen.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje. Klagers bagasje ble forsinket og han mottok denne først den 25. mai 2022. Klager har ikke dokumentert at han har lidt et økonomisk tap som følge av dette. Ettersom klager ikke har lidt et økonomisk tap, har han ikke krav på erstatning for at bagasjen ble forsinket.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 250 euro til klager, samt refunderer klagers utgift til taxi på kr 3700 fratrukket standarderstatningen.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)