

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

22.10.2022

### Saksnummer

2022-01097

### Tjenesteytere

SAS

United Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig reise med SAS fra Oslo via København til Washington den 12. november 2021. Avgang kl. 09:55 med ankomst kl. 15:15.

Klager mottok melding om rute endring fra SAS på avreisedagen. Klager ble booket om til å reise med SAS til København som planlagt, deretter med SAS til New York, og videre med United Airlines til Washington. Klager ble nektet ombordstigning fra New York til Washington, da det ifølge United Airlines skal ha blitt gjort en feil under ombooking av reisen, og at SAS ikke hadde betalt for setet. "Paper ticket only" var begrepet som ble brukt.

Klager fikk et ufrivillig opphold i New York, uten sin bagasje. Klager kjøpte ny flybillett fra New York til Washington med avreise den 13. november kl. 15:00. Klager krever i tillegg til standarderstatning å få dekket sine utgifter til hotellopphold, taxi til og fra flyplass, ny flybillett, og sine innkjøp av klær.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken SAS eller United Airlines har tross oppfordring inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

SAS har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemnd-forskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at SK925 fra København til Washington den 12. november 2021 ble kansellert.

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7. SAS ga beskjed om kanselleringen på avreisedagen og SAS har ikke godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har dermed krav på standarderstatning på 600 euro. Nemnda mener at klager i tillegg har rett på standarderstatning som følge av uberettiget nektet ombordstigning på strekningen NY - Washington, jfr. artikkel. 4. Problemet oppsto på strekningen NY - Washington, men er opprinnelig en del av klagers gjennomgående reise. Ved tilfeller av gjennomgående reiser skal det sees hen til flyplassen for utreise og flyplassen ved endelig ankomststed ved beregningen av distansen, jfr. artikkel 7. Standarderstatning i dette tilfellet blir derfor 600 euro.

SAS har ikke svart nemnda, og nemnda legger derfor til grunn at SAS gjorde en feil ved ombookingen av klager. Nemnda mener at klager dermed fikk en mangelfull omruting og har krav på refusjon av utgiften på kroner 2183 til kjøp av billetter fra New York til Washington for å kunne gjennomføre reisen.

Det er videre på det rene at klager måtte overnatte i New York. Utgiftene klager hadde til hotellovernatting og transport er en direkte følge av SAS manglende omruting og kan kreves dekket etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Passasjerer kan kreve erstattet utgifter som er rimelige og nødvendige. Klager har i et slikt tilfelle en tapsbegrensningsplikt. Nemnda mener at kravet på 3532 kroner til hotell på Manhattan og taxi til og fra hotellet på til sammen 149 USD fremstår som rimelige og påregnelige utgifter.

Klager har opplyst at han ikke fikk utlevert sin bagasje i New York. Nemnda mener at klager har krav på å få dekket ekstrautgifter som følge av dette. Klager en tapsbegrensningsplikt, og nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at utgiftene overskrider det som er nødvendig, og at klager ikke har rett på dekning for ny bukse og genser i en slik situasjon. Klager har ikke krevet eller dokumentert utgifter til toalettartikler eller andre innkjøp. Nemndas flertall mener på denne bakgrunn at klager ikke har rett på dekning av USD 128.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at klager har krav på å få dekket utlegg til innkjøp av klær i New York, som følge av at bagasjen ikke ble utlevert. Selskapet har ikke svart i saken, og har ikke anført at klagers innkjøp ikke var et nødvendig innkjøp. Slik saken er opplyst er det uklart hvor lenge klager kunne påregne å være uten sin bagasje. Videre har klager ikke fått konkret oppfordring om å begrunne nærmere sitt faktiske behov for det konkrete innkjøpet i forbindelse med klagebehandlingen i nemnda. Det kan etter mindretallets syn derfor ikke uten videre konkluderes med at innkjøpet ikke var nødvendig.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler standarderstatning på 1200 euro, erstatter utgifter til ny flybillett med kr 2183 og forpleiningsutgifter med kr 3532 for hotell, og USD 149.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)