

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om grunnpoeng og refusjon av billettprisen grunnet nektet innsjekk.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

2016-00207

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Syracuse via New York den 17. januar 2016 kl. 11:00 med SK0907.

I forbindelse med avreise fra Oslo og innsjekk viste det seg at ESTA ikke var gått gjennom. Klager sendte umiddelbart ny ESTA søknad som gikk gjennom, og henvendte seg til kundesenteret som skrev ut boardingkort og bekreftelse på godkjent ESTA søknad.

Tilbake ved innsjekk ble klager stoppet og fikk ikke lov til å få med bagasjen eller komme med flyet. Supervisor på kundesenteret hadde overprøvd beslutningen om at klager kunne reise. Det ble vist til at søknaden ikke var gått igjennom, og at klager måtte kontakte ambassaden. Klager henviste til utskrevet og godkjent ESTA, men fikk beskjed om at det var ingen mulighet for å gjennomføre reisen til USA.

Dette resulterte i at klager bestilte billetter med Norwegian til JFK, og deretter videre til Syracuse med JetBlue. Ved innsjekk hos Norwegian samme dag, ble det bekreftet at ESTA var i orden.

SAS har i klageomgangen refundert klagers utgifter til billetter med Norwegian og JetBlue. De har også overført 10 000 ekstra bonuspoeng (ikke grunnpoeng) som kompensasjon for de 7 500 grunnpoeng klager gikk glipp av.

Klager krever at SAS erstatter utgiftene for de originale flybillettene. Det er ikke rimelig å ta seg betalt for et produkt uten å levere det. Klager krever videre at overførte poeng må registreres som grunnpoeng slik det står i samsvar med det klager hadde opptjent om han hadde gjennomført reisen som planlagt.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved innsjekk av bagasje (bagdrop) på Gardermoen ble klager stoppet på bakgrunn av mail SAS hadde fått fra US Customs and Boarder Protection med informasjon om at klager måtte kontakte den amerikanske ambassade. ESTA var ikke godkjent da klager ankom Gardermoen.

Klager søkte ny ESTA og fikk den godkjent mens han var på flyplassen. SAS må også få tilsvarende godkjennelse i sitt system fra US Customs and Boarder Protection, før SAS har lov til å sende passasjerer av gårde. SAS forsøkte å hjelpe ved å ta en telefon til USA for å høre om det var mulig å akseptere klager med en ny godkjent ESTA, men fikk nei.

SAS har betalt klagers utgifter til billetter med Norwegian og JetBlue. I tillegg har han mottatt 10 000 Eurobonus-ekstrapoeng.

Grunnpoeng opptjenes kun dersom passasjerer sitter om bord i et SAS fly eller har blitt ombooket på grunn av irregularitet. Klager reiste med Norwegian og JetBlue, og krav om grunnpoeng kan derfor ikke imøtekommes.

Klager ble nektet boarding på grunn av manglende ESTA og dette er utenfor SAS sin kontroll. Det er den reisendes ansvar å sørge for at ESTA er i orden.

Klager kom på flyplassen uten godkjent ESTA. SAS har til tross for at de ikke har gjort noen feil i denne saken refundert utgifter til nye billetter med Norwegian og JetBlue.

### **Nemnda bemerker**

Det er ikke bestridt at klager ikke hadde godkjent ESTA ved oppmøte på Gardermoen. Det er således ikke tvilsomt at SAS i utgangspunktet kunne nekte ham å være med flyet.

Klager sendte en ny ESTA søknad fra Gardermoen. Denne ble tilsynelatende godkjent, jf. fremlagt utskrift datert 17.1.2016. SAS anfører at de ikke kunne godkjenne denne uten å få tilsvarende godkjennelse i "sitt system fra US Customs and Boarder Protection". Nemnda legger det til grunn.

Dersom klager var blitt avvist på uriktig grunnlag, ville SAS vært ansvarlig for å erstatte hans økonomiske tap. Tapet ville vært merutgifter til nye billetter. SAS har erstattet denne merutgift ved å refundere klagers utgifter til billetter med Norwegians og JetBlue. Klager ville ikke hatt rett til tilbakebetaling av de opprinnelige SAS-billettene. Han ville i så fall ha reist uten å ha betalt for det.

Klager reiste ikke med SAS. Han har da etter nemndas vurdering heller ikke rett til grunnpoeng.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)