

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

01.12.2020

### Saksnummer

2020-00826

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Bodø via Trondheim den 20. desember 2019 kl 06.55. Klager møtte opp i god tid på flyplassen, mer enn en time før avgang. Klager fikk først ikke ut boardingkort, men lyktes på forsøk nummer to på en annen automat. Da klager skulle levere bagasjen fikk han beskjed om at denne nå var stengt, og at klager måtte kjøpe ny billett.

Klager er døv og bruker tegnspråk, han hadde vanskeligheter med å forstå hvorfor han ble nektet å sjekke inn og hvorfor han måtte kjøpe ny billett.

Klagers mor henvendte seg til SAS i ettertid, og ble da fortalt at klager ble nektet ombordstigning fordi flyet var overbooket, og at han skulle blitt booket om kostnadsfritt samt mottatt en erstatning på 250 euro.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av utgifter til ny billett kroner 3 812.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder han var ute i god nok tid før innsjekk stengte, og at årsaken til at han ble nektet ombordstigning var overbooking.

SK4142 fra Bergen til Trondheim den 20. desember var ikke overbooket. Flymaskinen har en kapasitet på 183 passasjerer. Det var 113 passasjerer ombord på flyvningen, noe som tilsvarer en fyllingsgrad på 61,7 %. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Ved overbooking blir det utstedt en kupong pålydende standardbeløpet som må sendes SAS i ettertid. Dette er heller i gjort i nærværende sak.

SAS mener årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn var at han ikke hadde beregnet nok tid.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

I henhold til SAS nettsider må man være ferdig innsjekket på reiser innen Norden senest 30 minutter før avgang.

Klager anfører at han møtte på flyplassen innen fristen, men at innsjekkingsautomatene ikke fungerte og at han ble stanset ved bagasje-innleveringen. Klager mistet flyet sitt og måtte betale for ny billett. Klager hevder videre at SAS i ettertid forklarte at årsaken til at klager ble nektet å sjekke inn var overbooket fly. SAS anfører at SK4142 ikke var overbooket, og har fremlagt dokumentasjon på at flyet tok av med ledige seter ombord.

Nemnda mener at hva som faktisk skjedde i denne saken er et bevisspørsmål som ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)