

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0890/15F

### Tjenesteyter

SAS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Evenes til Kiev via Oslo og Frankfurt den 18. mars 2015. Ved ankomst Gardermoen fikk klager beskjed om at LH1492 fra Frankfurt til Kiev var kansellert grunnet streik hos Lufthansa. SAS booket om klager til Amsterdam via København, med beskjed om at KLM måtte ordne plass videre fra Amsterdam til Kiev.

I Amsterdam fikk klager beskjed om at det ikke var booket plass til han videre til Kiev, og at dette var noe SAS skulle ha ordnet fra Oslo. Han fikk ingen hjelp og ble overlatt til seg selv i Amsterdam. Klager måtte ta inn på hotell. Dagen etter ble han omsider booket om videre til sitt bestemmelsessted.

Klager stiller seg kritisk til at SAS ikke arrangerte plass hele veien. Videre reagerer han sterkt på SAS ansvarsfraskrivelse i saken hvor de forsøker å skylda på Lufthansa. Lufthansa har ikke kontor på Gardermoen, hvor det er SAS som er Lufthansas handlingagent. Det var SAS og ikke Lufthansa som booket om klager kun til Amsterdam.

Klager krever full refusjon av billetten, kroner 5 546.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### SAS har i det vesentlige anført:

Grunnet streik hos Lufthansa ble klager booket om av Lufthansas representant på Gardermoen. I Amsterdam viste det seg at det var noe galt med klagers billett og han rakk ikke sin videreforbindelse til Kiev.

Klager krever full refusjon av billetten. Klager hadde en billett utstedt på Lufthansa dokument, bestilt hos reisebyrå. SAS ber klager henvende seg til Lufthansa.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

### Nemnda bemerker:

Klager bestilte en gjennomgående reise fra Narvik til Kiev. Reisen ble bestilt på Flightfinder.no. Strekningen mellom Narvik og Oslo t/r ble fløyet av SAS. Øvrige flygninger skulle flys av Lufthansa.

Ved utreisen gikk flygningen fra Evenes til Gardermoen problemfritt. Lufthansas flygning fra Oslo til Frankfurt var imidlertid kansellert pga. streik.

Klager ble omrutet fra Oslo via København til Amsterdam. Klager anfører at det var SAS som foretok denne omrutingen. SAS anfører at omrutingen ble foretatt av Lufthansas representant på Gardermoen.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det var SAS som sto for foretok omrutingen fra Oslo til Amsterdam. Nemnda viser til vedlegg E5 (?) i sakens dokumenter der det i pkt 12 står: TK PAX OK18MAR/OSLSK0060/ETSK/S53-2.

Nemnda er enig med klager i at han burde blitt omrutet hele veien til Kiev.

Så vidt nemnda forstår ble klager omrutet av Lufthansa neste dag til Kiev. Klager har således kommet frem til bestemmelsesstedet og det er ikke grunnlag for refusjon av billetten. Dersom klager ble påført utgifter som følge av feilen fra SAS, anbefaler nemnda at SAS erstatter disse. Eventuelle utgifter må sannsynliggjøres/dokumenteres.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av billetten. Nemnda anbefaler at SAS erstatter eventuelle merutgifter klager ble påført.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*