

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet dårlig behandling ombord.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02180

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Nassau på Bahamas via Manchester og Miami den 16. juni 2017. På flyvningen fra Oslo til Manchester med SK4609 måtte klager sitte med sin kabinkoffert mellom beina på hele flyvningen som varte i to timer, da det ikke var plass til den i hattehyllene.

Klager stiller seg kritisk til dette, og til behandlingen hun fikk av personalet ombord. Klager hovnet opp i beina, og det var en svært ubehagelig flytur.

Klager krever refusjon av flybilletten. SAS har tilbudt 5 000 eurobonuspoeng for hendelsen, noe klager har avslått. Hun mener hun i det minste burde få bonuspoeng eller et reisegavekort tilsvarende verdien på reisestrekningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med SK4609 fra Oslo til Manchester den 16. juni 2017, og videre med Condor og Bahamasair til Bahamas.

Da klager og reisefølge kom ombord var det fullt i hattehyllene, besetningen ombord klarte å rydde plass til klagers medreisendes håndbagasje, men klagers koffert ble plassert under stolsetet foran. Besetningen har i dette tilfellet vurdert situasjonen slik at bagasjen kunne plasseres under setet foran. Dette utgjorde ingen sikkerhetsrisiko da klager ikke satt ved nødutgang.

Klager ber om refusjon av billetten, noe SAS ikke kan imøtekomme da billetten er benyttet.

SAS har tilbudt klager 5 000 eurobonuspoeng, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

På flyvningen mellom Oslo og Manchester ble klagers koffert plassert under stolsetet foran henne da det var fullt i hattehyllene. Det er ikke unormalt at håndbagasje plasseres under stolsetene, og dette skjer på de fleste flyvninger.

Nemnda har forståelse for at det var ukomfortabelt for klager at kofferten tok opp en del av benplassen hennes, men kan ikke se at SAS plikter å utbetale erstatning eller gi ytterligere bonuspoeng utover de bonuspoengene klager allerede har blitt tilbudt.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)