

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

0619/15F

Tjenesteyter

SAS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en reise t/r Oslo Johannesburg via Tyskland på SAS' hjemmesider. Klager hadde opprinnelig retur den 19. februar 2015, men endret denne senere til retur den 26. februar kl. 21:40 via München. Ankomst Gardermoen skulle være den 27. februar kl. 10:55. Klager hadde kjøpt separat billett med Widerøe fra Oslo til Sandane den 27. februar kl. 13:25. Klager ble nektet ombordstigning på South Africans avgang fra Johannesburg til München grunnet bytte til mindre flytype, og etter mye frem og tilbake ble han booket om med KLM via Amsterdam. Dette gjorde at han mistet sin videreforbindelse til Sandane. Klager måtte kjøpe ny billett med Widerøe, kroner 795.

Klagers medreisende har fått kompensasjon på kroner 250 euro. Klager stiller seg kritisk til slik forskjellsbehandling.

SAS har henvist klager til South Afrikan Airways. Klager bestrider dette. Han har bestilt tur med SAS og betalt til SAS og må kunne forholde seg til SAS

Klager krever refusjon av ny Widerøebillett, samt kompensasjon for hendelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har kjøpt en reise på SAS' hjemmesider t/r Oslo - Johannesburg, samt separat billett t/r Sandane - Oslo. SAS har kun utstedt billettene og var ikke operatør på noen av strekningene inkludert i reiseruten.

Klager hevder han ble nektet ombordstigning i Johannesburg grunnet flybytte som medførte mindre kapasitet om bord. SAS har ikke på noe tidspunkt mottatt melding fra South African Airlines om dette flybyttet, og hadde derfor ingen mulighet til å varsle klager. Først den 27. februar kommer det inn en melding om at klager var «no-show» på avgangen. Klager bes henvende seg til South African Airlines for ytterligere forklaring og eventuelt kompensasjon.

Klager har kjøpt en separat billett med Widerøe, SAS er verken opererende selskap eller utsteder av billetten, SAS kan av den grunn ikke imøtekomme hans krav.

Klagers medreisende har etter en intern feil hos SAS fått et reisegavekort til en verdi av 250 euro. Denne feilen er tatt opp internt hos SAS.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til SAS' brev.

Nemnda bemerker:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU forordning 261-2004 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, dvs. i dette tilfellet 600 euro, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap», et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren».

Klager hadde kjøpt billetter på SAS sin hjemmeside. Det fremkommer av billetten at flygningene er operert av Lufthansa og South African Airways. SAS er i dette tilfelle en ren formidler av billetter og hadde ikke ansvar for noen av flygningene.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var South African Airways som nektet klager ombordstigning i Johannesburg. SAS er ikke ansvarlig for dette. Klagers krav mot SAS kan etter dette ikke føre frem.

Nemnda bemerker avslutningsvis at EU-forordning 261/2004, som bl.a. gir rett til standarderstatning ved nektet ombordstigning, ikke gjelder for flyselskap som er hjemmehørende utenfor EU/EØS-området ved flygninger til EU/EØS-området.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.