

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter.

### Dato

12.09.2023

### Saksnummer

2022-03051

### Tjenesteytere

SAS

Egyptair

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt reise hos Mytrip med reise fra Oslo via København til Kairo den 22. august 2022 med flyselskapene SAS og Egyptair.

På avreisedagen sjekket klager inn hos SAS på Gardermoen, viste frem visum og reiste til København.

I København fikk klager beskjed om at han ikke fikk reise videre, og måtte hente ut sin bagasje. Dette fordi innsjekkingspersonalet i København hadde mottatt beskjed fra innsjekk på Gardermoen om at klager ikke hadde gyldig visum.

Da klager viste frem sitt visum til innsjekkingspersonalet i København, fikk han bekreftet at visumet var gyldig og at SAS på Gardermoen hadde gjort en feil. Det var da for sent å reise, da klager ikke rakk flyet videre.

Klager måtte kjøpe nytt visum til NOK 15 951. Det første visum ble annullert fordi det kun er gyldig på et bestemt tidspunkt etter avtale med Egyptair. Dersom man ikke reiser med den bestemte flyvningen, må man kjøpe nytt visum.

Klager måtte kjøpe ny flybillett til NOK 7 664 som han krever refundert, samt gebyr for bagasje NOK 691.

Videre krever klager refusjon av hotellutgifter i Kairo til USD 181 (NOK 1 934) som han ikke fikk benyttet. Da klager innså at han ikke ville komme seg videre på opprinnelig billett fra København, så kansellerte han hotellet.

Klagers krav er følgende:

Nytt visum NOK 15 951  
Ny flybillett NOK 7 664  
Gebyr for bagasje NOK 691  
Hotell i Kairo NOK 1 934

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Mytrip har anført at klager booket en enkel reise for en person den 16. august 2022 på Mytrip sin hjemmeside med utreise den 22. august fra Oslo via København til Kairo. Fra Oslo til København med SAS og København til Kairo med Egyptair.

Mytrip ønsker å påpeke at de ikke har noe ansvar vedrørende gjennomføringen av selve reisen, og har ikke sviktet sin rolle som formidler vedrørende utstedelse av klagers billett som har vært gyldig for reise. Klager har ikke vært i kontakt med Mytrip på noen tidspunkt angående denne reisen. Det bemerkes at flyselskapet, SAS, la inn en merknad i klagers flybestilling hvor det fremgår «DUE CHECK IN MISTAKE IN OSL». Det har blitt utstedt ny billett av SAS til klager fra København via Paris til Kairo.

Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav.

Egyptair har anført at da SAS som den første transportøren må sjekke bagasjen hele veien til den endelige destinasjonen. Egyptair er det andre transportselskapet, og har ingenting med denne feilen å gjøre.

SAS har i det vesentlige uttalt:

Klager ble feilaktig sjekket inn kun til København. Klager ble derfor kostnadsfritt booket om til ny avgang via Paris.

Klager hevder videre at han måtte kjøpe nytt visum for NOK 15 000, men SAS stiller seg uforstående til dette. Kvitteringen klager har fremlagt viser at han kjøpte visumet den 2. august, 20 dager før avreise.

### **Nemnda bemerker**

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning. Dette fremkommer også i nemndas brev til flyselskapet ved oversendelse av klagen.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si 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 ikke bestridt at klager ble feilaktig sjekket inn kun til København, som gjorde at han ikke rakk sin videreforbindelse. Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler standarderstatning til klager med EUR 600.

Klager har krever refusjon ny flybillett og bagasjegebyr.

SAS hevder klager ble ombooket kostnadsfritt, og har fremlagt kopi av klager bookinghistorikk som underbygger uttalelsen. Klager hevder han måtte kjøpe ny flybillett, men at han har mistet kvitteringen. Klager har oversendt kopi av det han hevder er den nye billetten, men bookingnummeret viser at dette er den originale billetten med bookingnummer RKH47G. Uten kopi av kvittering på ny flybillett, kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold i refusjon av denne. Klager har fremlagt kopi av kvittering for bagasje til NOK 691. Nemnda anbefaler at SAS refunderer dette beløpet til klager.

Klager har videre krever refusjon av nytt visum. Nemnda kan ikke se at klager har sannsynliggjort at den nektede ombordstigningen ledet til krav om nytt visum og ekstra utgifter til slikt visum.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til hotell i Kairo. Nemnda kan ikke se at klager har krav på erstatning for utgifter til hotell fra 22. august til 23. august, da klager ankom Kairo natt til den 23. august. At klager kansellerte hotellet før han ble booket om, kan flyselskapet etter nemndas syn ikke lastes for. Standarderstatningen er uansett ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til tapt hotell (NOK 1 934). Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler utbetaler standarderstatning til klager med EUR 600. Nemnda anbefaler videre at SAS erstatter klagers utgift til bagasjegebyr med NOK 690.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)