

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02659

Tjenesteytere

Arkia Israel Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise Oslo - Tel Aviv t/r 9. - 23. august 2017.

Klager ankom Gardermoen avreisedagen kl 18.35 (flyet gikk kl. 21.05), og stilte seg i innsjekkingskøen som var lang. Da det ble klagers tur tok en dame passet hennes og sa hun skulle vente. Etter en stund kom det en mann bort og begynte å stille henne svært detaljerte og personlige spørsmål. Hun fikk blant annet spørsmål om sine tidligere reiser til Israel, hva hensikten var med denne reisen, hvem hun skulle besøke, hvor hun jobbet og hva hun tjente, etc. Klager ble forhørt i over 30 minutter, og det endte med at innsjekk stengte og at klager mistet flyet sitt.

Klager mottok ingen forklaring på hvorfor de ikke lot henne reise. Hun endte opp med å kjøpe nye billetter med annet selskap påfølgende dag til USD 540.

Klager krever erstatning for å ha blitt nektet ombordstigning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Arkia Israel Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Arkia Israel Airlines anbefaler sine passasjerer å møte til innsjekk minst 3 timer før internasjonale avganger grunnet omfattende sikkerhetsprosedyrer.

Klager ankom innsjekkingsranken 20 minutter før den stengte. Etter en kort samtale ble det klart at klager ikke ville rekke å gjennomføre sikkerhetsprosedyrene og at hun ikke ville rekke flyet.

Klager ankom innsjekk for sent i henhold til Arkia Israel Airlines regler og vilkår, flyselskapet kan av den grunn ikke imøtekomme hennes krav.

Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for refusjon av skatter og avgifter på hennes ubenyttede flybillett.

Det vises for øvrig til Arkia Israel Airlines brev.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Selskapet har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager anfører selskapet at Arkia Israel Airlines anbefaler sine passasjerer å møte til innsjekk minst tre timer før internasjonale avganger grunnet omfattende sikkerhetsprosedyrer, og videre at klager først ankom innsjekk 20 minutter før desken stengte. Det er ikke dokumentert om anbefalingen om oppmøte minst tre timer før avgang er gjort kjent for klager. Det er heller ikke dokumentert at klager først ankom innsjekk 20 minutter før desken stengte. Når Arkia Israel Airlines ikke har avgitt uttalelse til nemnda og heller ikke har fremlagt noen dokumentasjon for sine påstander, kan nemnda ikke legge dette til grunn.

I følge klager kom hun til flyplassen to og en halv time før innsjekk som bør være tilstrekkelig under normale omstendigheter på Gardermoen. Nemnda legger det til grunn, og videre at det var lang kø ved innsjekk, og at hun ble utsatt for mange og svært detaljerte og personlige spørsmål da det omsider ble hennes tur, slik at det endte med at innsjekk stengte og at klager mistet flyet sitt.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager må anses å ha møtt til innsjekk i tide, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje.

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, 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.

Nemnda legger til grunn at selskapet ikke tilbød omruting innen rimelig tid eller forpleining på flyplassen, og at hun endte opp med å kjøpe nye billetter med annet selskap påfølgende dag til USD 540.

Klager har følgelig krav på standarderstatning 400 euro per person.

Etter nemndas oppfatning ble klager påført et dokumentert tap på USD 540 for nye flybilletter. Dette plikter selskapet etter nemndas syn å erstatte etter Montrealkonvensjonen artikkel 19.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen som i nærværende sak, kommer standarderstatningen til fradrag. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Siden størrelsen på standarderstatningen er mindre enn størrelsen på den individuelle erstatningen, har klager bare krav på å få utbetalt den delen av den individuelle erstatningen som overskyter standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at selskapet betaler standarderstatning 400 euro og gir klager en erstatning på USD 540 med fradrag av 400 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at selskapet betaler standarderstatning 400 euro og erstatning USD 540 fratrukket 400 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)