

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for påførte merkostnader på grunn av at klager ikke kom med flyet.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

228/10F

Tjenesteyter

Brussels Airlines

Krav om erstatning for påførte merkostnader på grunn av at klager ikke kom med flyet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med SN2288 fra Gardermoen via Brussel til Entebbe den 17. juni 2010 kl 06.50. Klager ankom Gardermoen kl 06.00. Han hadde sjekket inn on-line, men hadde ikke skrevet ut noe boardingkort. Klager hadde med to store koffert.

Feilinformasjon fra Brussel Airlines personale førte til at klager ikke rakk flyet. Klager ble ombooket til neste dag. Brussel Airlines har dekket klagers utgifter til hotell i Oslo. Klager krever i tillegg refusjon av utgifter til mat og drikke etc samt erstatning av hotellutgifter i Entebbe.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Brussels Airlines har i det vesentlige anført:

Klager møtte fram på flyplassen ca 50 minutter før avgang. Siste frist for innsjekk er 50 minutter før avgang. Klager hadde riktignok sjekket inn online, men han hadde ikke printet ut boardingkortet og han måtte sjekke inn to kolli. Bag drop for passasjerer som har sjekket inn online stenger 40 minutter før avgang. Klager ankom således flyplassen meget sent.

I tillegg til sent oppmøte på flyplassen, gikk klager på grunn av en misforståelse til feil skranke. Det ble til slutt for sent å få ham med flyer.

Brussel Airlines mener at de ikke er ansvarlige for at klager ikke kom med flyet, men har likevel av kommersielle grunner tilbudt å dekke hotellutgifter og mat i Oslo.

Det vises for øvrig til Brussel Airlines brev/mail.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke fikk sjekket inn sin bagasje innen angitt frist, og at dette var grunnet til at klager ikke fikk være

med flyet. En står således ikke overfor en nektet ombordstigning i EU forordning 261/2004 forstand, og forholdet gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Klager opplyser i sin mail til nemnda av 11. august 2010 at han møtte frem på flyplassen 50 minutter før avgang. Nemnda er enig med Brussel Airlines at dette etter omstendighetene er sent. Det skulle ikke store forsinkelser/køer til for at klager ikke ville rekke å sjekke inn bagasje m.v. innen angitt frist.

En misforståelse førte til at klager stilte seg i feil kø, noe som igjen førte til at han ikke fikk sjekket inn bagasjen i tide. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til hvem som er skyld i misforståelsen.

Brussel Airlines omrutet klager uten kostnad til et senere fly. Flyselskapet har videre tilbudt en erstatning på NOK 2 632 til dekning av hotellopphold og utgifter til mat/drikke i Oslo. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale ytterligere erstatning. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.