

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

09.10.2018

Saksnummer

2017-02275

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Wow Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt fire flybilletter for seg og sin familie hos Gotogate med WOW Air fra Reykjavik til Toronto den 3. juli 2017, avgang kl 15.20 og ankomst kl 17.30 lokal tid.

Ved avreise i Reykjavik ble klagers datter på 15 år nektet ombordstigning. Klager fikk utgifter til ny flybillett kroner 7 525. Datterens opprinnelige billett kostet kroner 3 015.

Klager og resten av familien måtte reise til Toronto uten sin datter. Datteren reiste med annet flyselskap noen timer senere kl 17.00 fra Reykjavik, og ankom kl 18.55 lokal tid.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person for ventetiden i Toronto for tre i reisefølget, samt for sin datter for nektet ombordstigning. Videre krever klager refusjon av utgifter for ny flybillett, kroner 7 525.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for utførelse av selve flyreisen.

På avreisedagen ble Gotogate kontaktet av klager da hans datters billett viste seg å være kansellert. Alle fire billetter ble utstedt korrekt ved bestilling hos Gotogate. Gotogate kontaktet WOW Air som bekreftet at det var skjedd en feil, og at flyselskapet ville refundere klagers utgifter til ny billett.

Gotogate kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

* WOW Air har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda vedrørende saken. Til Gotogate har flyselskapet i det vesentlige anført:

Av ukjent årsak ble klagers datters billett kansellert i det billettene ble utstedt i mai 2017. WOW Air kan ikke forklare nærmere hvorfor dette skjedde.

Klager bes fylle ut refusjonsskjema på nett for full refusjon av utgifter til ny billett.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Wow Air ved nemndas e-post av 21. januar 2018 med frist til 28. januar 2018 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Wow Air har ikke avgitt uttalelse.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Klagers datters billett ble utstedt korrekt ved bestilling hos Gotogate. Gotogate kontaktet Wow Air som bekreftet at det var skjedd en feil, og at flyselskapet ville refundere klagers utgifter til ny billett. Etter dette kan ikke nemnda se at Gotogate har opptrådt klanderverdig.

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 klagers datter ble nektet ombordstigning mot sin vilje, og at hun følgelig har krav på standarderstatning med 600 euro. Videre har klager krav på refusjon av utgifter til ny flybillett, kroner 7 525.

Det var selvfølgelig veldig kjedelig at øvrige familie måtte vente på klagers datter på flyplassen i Toronto, men dette kravet er ikke dekningsmessig under forordningen eller Luftfartsloven.

Nemnda anbefaler at flyselskapet betaler standarderstatning med 600 euro og refunderer kr 7525 for ny flybillett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Wow Air betaler standarderstatning med 600 euro og refunderer utgifter til ny flybillett med kr 7525.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)
- Borgar Sandvik
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)