

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

701/12F

Tjenesteyter

Travellink / Brüssels Airlines / Air Malta

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Malta til Oslo via Brüssel den 28. oktober 2012 kl. 14:00 med SN4006 og SN2287.

Da klager skulle sjekke inn to timer før avreise ble de nektet ombordstigning. Air Malta hevder klager sjekket inn for sent, men dette avviser klager. Innsjekkingspersonalet fortalte klager at de ikke stod registrert på passasjerlisten, og at de som følge av dette ikke fikk sjekket inn.

Klager måtte kjøpe nye billetter, euro 2 158,84 for to personer.

Klager krever refundert utgift til nye flybilletter.

Travellink har i det vesentlige anført:

Den 31. august ble det en ruteendring på klagers bestilling. Klager ble booket om til å fly den 28. oktober kl. 14:00 med SN4006 og SN2287. Klager aksepterte denne endringen per telefon den 4. september.

Travellink kontaktet deretter Brüssels Airlines for å skrive om billetten.

Klagers reservasjon har hele tiden vært bekreftet og i orden. Travellink henviser klager til flyselskapet.

Det vises for øvrig til Travellinks brev.

Brüssels Airlines har i det vesentlige anført:

Etter ruteendringen ble klagers billett skrevet om korrekt. Air Malta som skulle operere flyvningen SN4006(KM420) fra Malta til Brüssel, tok deretter kontroll over bestillingen.

Brüssels Airlines ønsker å refundere klagers originale billetter, NOK 1 242 per billett, og ber om tilbakemelding dersom dette skal gjennomføres.

Brüssels Airlines henviser klager til operating carrier, Air Malta.

Air Malta har i det vesentlige anført:

Air Malta ønsker å refundere klagers utgifter til nye billetter, med fratrekk verdien av de originale billettene. Klagers bes fylle ut refusjonsskjema slik at Air Malta kan refundere klager totalt 1 808 euro for to personer.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke fikk sjekket inn i Malta som følge av en feil fra Air Maltas side. Klager måtte kjøpe nye billetter til en pris av 2 158,84 euro.

Air Malta har tilbudt seg å refundere klager 1 808 euro. Brüssels Airlines har tilbudt å refundere klager 2 484 NOK, tilsvarende 333 euro. Dette utgjør til sammen 2 241 euro og dekker klagers tap.

Nemnda anbefaler at klager gir Brüssel Airlines og Air Malta nødvendig betalingsinformasjon slik at pengene kan utbetales.

Vedtak:

Transportklagenemnda -fly anbefaler at Air Malta betaler 1 808 euro til klager og at Brüssels Airlines betaler 333 euro til klager.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.