

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-01653

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie på syv skulle reise fra Oslo til Charlotte via London den 20. juni 2017 kl 21.25 med British Airways. Klagers 3-år gamle datter som har nigeriansk statsborgerskap ble feilaktig nektet ombordstigning, og klager har mottatt tilbud om standarderstatning for seg selv og sin datter som ble stående igjen i Oslo.

Klager ble ikke tilbudt ombooking. Det var svært fulle fly de neste dagene, først to dager senere fikk han tak i nye billetter for seg og sin datter til USA. Pris for nye billetter t/r USA kom på tilsammen kroner 34 899.

Klager var i kontakt med sitt reisebyrå Tripmonster som kunne bekrefte at klager og hans datters returreise automatisk var blitt kansellert da utreisen ikke var benyttet.

Klager krever refusjon av nye flybilletter kroner 34 899. Videre krever han refusjon av flytogbilletter kroner 360, samt kost og losji 2 døgn etter statens satser kroner 2 932. Samlet krav kroner 38 191.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways beklager at klagers datter feilaktig ble nektet ombordstigning på BA769 fra Oslo til London den 20. juni 2017. Klager har mottatt tilbud om standarderstatning 600 euro per person, tilsammen 1 200 euro. British Airways ønsker også å refundere klagers togutgifter og eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden mot kvitteringer.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om tapt ferie, eller forhåndsbetalte arrangementer da dette er å anse som følgekostnader.

Klager bes henvende seg til billettutsteder Finnair for refusjon av de ubenyttede billettene.

Nemnda bemerker

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.

Selskapet har innrømmet at de gjorde en feil da klager og hans lille datter ble nektet ombordstigning. Som følge av at utreisebillettene ikke ble benyttet, ble returbillettene automatisk kansellert. Klager er tilbudt standarderstatning på 600 euro per person, men ble ikke tilbudt omruting slik han og datteren hadde krav på.

Etter nemndas oppfatning påførte den nektede ombordstigningen klager med reisefølge et dokumentert tap på tilsammen kr 35 259 til nye flybilletter og transport til og fra flyplass. Dette plikter selskapet etter nemndas syn å erstatte etter Montrealkonvensjonen artikkel 19. Udokumentert standardisert tap for kost og losji kan imidlertid ikke kreves dekket.

I henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Dette gjelder imidlertid ikke erstatning for manglende oppfyllelse av forpliktelser etter EU forordningen som her. Ytelser etter artiklene 8 og 9 kommer i tillegg til standarderstatning. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Nemnda anbefaler at British Airways betaler kr 35 259 med tillegg av standarderstatning på 1200 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways betaler til klager kr 35 259 med tillegg av 1200 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)