

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00655

Tjenesteytere

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Wien den 22. juni 2016 kl 06.45 med flight OS332. Klager leverte bilen til parkering kl 05.45 (det vises til fremlagt dokumentasjon fra parkeringsselskapet), og gikk rett til innsjekkingsautomaten som viste seg å være stengt. Klager henvendte seg i skranken hvor de uttrykte forbauselse over at automaten var stengt. Klager ble sjekket inn og de løp deretter til gate. Her fikk de beskjed om at de dessverre ikke fikk ble med grunnet overbooking.

Klager stiller seg kritisk til behandlingen, de understreker at de ikke var for sent ute til innsjekk. De ankom gate mens flyet ble boardet, og fikk beskjed om å vente å se om det var plass til de. Det viste seg at flyet var fullt og at klager måtte stå igjen. Klager fikk bekreftet på stedet at de var nektet ombordstigning grunnet overbooking, og at de ville motta kompensasjon.

Klager skulle på konferanse i Wien. Da de ikke fikk hjelp til ombooking innen rimelig tid, endte de opp med å kjøpe nye billetter hos annet selskap via Amsterdam, pris kroner 4634 per person. Klager måtte også ta inn på hotell i Amsterdam, kroner 1 075 for et dobbeltrom.

Klager krever refusjon av utgifter til flybilletter og hotell, tilsammen kroner 10 343.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager møtte for sent til innsjekk på flight OS332 den 22. juni. Klager står registrert som no-show i flyselskapets systemer, det vil si at klager ikke har rukket å sjekke inn i tide innen gitte frister.

Klager hevder flyet var overbooket, dette stemmer ikke. Klager ble nektet ombordstigning fordi han var for sent ute til innsjekk.

Flyselskapene står ikke ansvarlig for konsekvensene ved no-show, som utgifter til nye flybilletter, hotell eller drosje.

Austrian Airlines kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/ 2004 skal flyselskap gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

En passasjer anses imidlertid ikke for å ha blitt nektet ombordstigning mot sin vilje hvis han eller hun ikke har møtt til innsjekking i tide, jf artiklene 2 bokstav j) og 3 nr 2 bokstav a).

Det ser ikke ut til å være omtvistet at siste frist for innsjekking i dette tilfellet var kl 0600. Tvisten gjelder om klageren og hans reisefølge (til sammen to personer) møtte for innsjekking etter dette tidspunktet.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - ser det som mest sannsynlig at klageren og følget møtte til innsjekking i tide. Flertallet legger vekt på at parkeringsselskapet har bekreftet å ha mottatt klagerens bil rett utenfor innsjekkingen kl 0545, samt at klageren og følget ikke ble nektet ombordstigning før ved gaten. Flyselskapet medga også først at klageren og følget ble nektet ombordstigning på grunn av overbooking / skifte til en mindre flymaskin.

Flertallet anbefaler etter dette at flyselskapet Austrian Airlines betaler standarderstatning med 250 euro per person.

Klageren og følget måtte ordne omruting uten assistanse fra flyselskapet. Utgiften til nye billetter via Amsterdam på i alt 9 268 kroner, er dokumentert. Flyselskapet tilbød først å erstatte denne utgiften, men har siden gått fra tilbudet. Flertallet anbefaler at selskapet erstatter utgiften.

Klageren har endelig krevd utgiften til hotell i Amsterdam erstattet med 1 075 kroner. Denne utgiften er også dokumentert, og ser ut til å ha stått i nødvendig sammenheng med omrutingen. Flertallet anbefaler at selskapet også erstatter denne utgiften.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - ser det etter flyselskapets redegjørelser derimot som mest sannsynlig at klageren og følget møtte for sent til innsjekking, og at de derfor ikke er berettiget erstatning og assistanse etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Austrian Airlines betaler standarderstatning med 250 euro per person, og erstatter utgiften til nye flybilletter med 9 268 kroner og utgiften til hotell med 1 075 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)