

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00252

Tjenesteytere

Alitalia

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 22. august 2016 bestilte klageren to billetter på Alitalias nettsider fra Bergen til Roma via København for reise 5. november samme år. Da klageren skulle sjekke inn avreisedagen ble han fortalt at han og reisefølget ikke stod på passasjerlisten mellom Bergen og København. De endte opp med å kjøpe nye billetter på strekningen. Da de kom til København måtte de sjekke inn bagasjen på nytt for neste avgang videre til Roma.

Klageren krever refusjon av utgift til nye billetter, kroner 4 798.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har selskapet i det vesentlige anført:

Klageren hadde bekreftet plass på SK2865 fra Bergen til København, klageren bes derfor henvende seg til SAS for nærmere forklaring på hvorfor de ble nektet ombordstigning.

Alitalia ønsker av godvilje å tilby klageren og hans reisefølge et reisegavekort på 89 euro hver, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

SAS har i det vesentlige anført:

Klageren bestilte en billett hos Alitalia med SAS Bergen-København og med Alitalia videre til Roma. Alitalia pliktet å sende billettnumrene på billettene til SAS' systemer, men siden dette ikke ble gjort fant ikke SAS klagerens og reisefølgets navn på passasjerlisten, og de måtte kjøpe nye billetter på strekningen.

Alitalia innhenter penger fra passasjerer for hele reisen, og SAS er avhengig av billettnummer for å kreve penger tilbake fra Alitalia for strekningen på SAS. SAS viser til fremlagt bookinghistorie som viser at billettnumrene aldri ble overført til SAS.

SAS kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Alitalia har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klageren og reisefølget (til sammen 2 personer) hadde bekreftede plasser på flygningen med SAS strekningen Bergen-København 05.11.2016 (SK2865), men at de ikke kom med på denne flygningen fordi Alitalia ikke hadde sendt numrene på billettene til SAS sitt system. Det var Alitalia forpliktet til.

Passasjerer som blir nektet ombordstigning med urette, har rett til standarderstatning, refusjon eller omruting og forpleining fra det transporterende flyselskapet etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr 3, jf artiklene 7, 8 og 9. Passasjerer som derimot blir nektet for ugyldige reisedokumenter, har ikke rett til erstatning eller andre ytelser fra det transporterende flyselskapet etter forordningen.

Slik nemnda ser det ble klageren og følget nektet ombordstigning av det transporterende flyselskapet SAS med rette; De hadde ikke gyldige reisedokumenter. De har således ikke rett til ytelser fra SAS etter forordningen.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for at klageren kan kreve erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Slik nemnda ser det er klageren blitt påført et økonomisk tap som følge av Alitalias forsømmelse av å sende billettnumrene til SAS. Klageren måtte kjøpe nye billetter for seg og følget for strekningen Bergen-København. De nye billettene kostet 4 798 kroner. Dette beløpet mener nemnda at Alitalia må erstatte til klageren.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Alitalia betaler 4 798 kroner til klageren.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)