

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom opprinnelige og nye flybilletter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-03902

Tjenesteytere

LATAM Airlines

Iberia Airlines

KILROY Norway A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Quito via Madrid den 22. juni 2019. Klager ble nektet ombordstigning på IB3497 fra Oslo til Madrid da personalet sa de ikke kunne finne billetten i systemet. Billetten var bestilt gjennom KILROY sine hjemmesider men sendt via LATAM Airlines.

Den opprinnelige billettprisen var 6500 NOK. Klager har pr. dags dato mottatt 5500 NOK, og mangler med dette fortsatt 1000 NOK. I tillegg måtte klager legge ut for nye flybilletter til rundt 17000 NOK. Klager krever mellomlegget mellom de opprinnelige og nye flybillettene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til KILROY, LATAM Airlines og Iberia Airlines.

Kilroy har anført følgende:

Klagen gjelder en billett som opprinnelig ble kjøpt og utstedt gjennom KILROY. Før avgang utførte flyselskapet en ufrivillig ruteendring for flyvningen. LATAM re-utstedte billetten til klager på egenhånd. Når dette blir gjort, har ikke KILROY adgang til billetten lenger.

Klager ble nektet ombordstigning av Iberia på flyplassen. Hvorvidt det er LATAM som har gjort en feil ved re-utstedingen av billetten, eller Iberia som gjorde en feil ved innsjekk, er umulig for KILROY å vite. KILROY har assistert klager så langt det lot seg gjøre, men

flyselskapet har kun sagt seg villig til å refundere den opprinnelige billetten. 5547 NOK ble refundert til klager i september/oktober 2019.

LATAM Airlines har anført følgende:

Klager kontaktet LATAM vedrørende problemer med innsjekk på flyvningen fra Oslo til Madrid den 22. juni 2019. Flyvningen var operert av Iberia. LATAM Airlines har derfor overført saken til Iberia, som informerte den 30. juli at de ville vurdere saken og kontakte passasjerer.

Iberia har anført følgende:

Kompensasjon er kun berettiget i tilfeller hvor ombordstigning nektes grunnet overbooking. IB3497 den 22. juni 2019 var ikke gjenstand for overbooking, da den forlot Oslo med ledige seter.

Nemnda bemerker

Klager har opplyst at hun ble nektet ombordstigning på IB3497 fra Oslo til Madrid den 22. juni 2019. Personalet i skranken sa de ikke kunne finne hennes billett i systemet. Nemnda kan ikke se at noen av selskapene tilstrekkelig har godtgjort at klager ikke ble nektet ombordstigning på flyvningen. Nemnda legger derfor dette faktum til grunn.

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, det vil si 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 mener basert på ovenstående at klager har rett på 600 euro for nektet ombordstigning på IB3497. Nemnda anbefaler at dette utbetales av opererende flyselskap for flyvningen, Iberia Airlines.

Ved nektet ombordstigning har passasjerer rett på omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Klager har anført at hun måtte kjøpe nye billetter på egenhånd til 17 331 NOK. Nemnda kan ikke se at Iberia Airlines har oppfylt sin omrutingsplikt jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har fått refundert deler av sin opprinnelige flybillett (5 500 NOK). Nemnda anbefaler at Iberia Airlines som opererende flyselskap utbetaler mellomlegget mellom allerede refundert sum på opprinnelig billett og ny billett. Dette blir 11 831 NOK. Nemnda tolker det slik at grunnen til at klager ikke har fått full refusjon av ubenyttet billett skyldes et annulleringsgebyr på kroner 1 000 belastet av KILROY grunnet deres vilkår. Flyselskapet er ansvarssubjekt i henhold til forordningen. Etter EU-dom C-601/17 er det forutsatt at alle komponenter i prisen, herunder gebyrer tatt av reisebyrå, skal tilbakebetales av flyselskapet. Imidlertid finner

nemnda at reisebyråets annulleringsgebyr ikke kan belastes forbruker i et tilfelle der det er flyselskapet som kansellerer. KILROY må tilbakebetale annulleringsgebyret direkte til klager.

Hvem som i dette tilfellet har begått feilen, er et forhold mellom Iberia Airlines, LATAM og KILROY. Klager skal holdes utenfor denne prosessen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Iberia Airlines utbetaler 600 EUR i standarderstatning + 10 831 NOK for nye flybilletter, og at KILROY utbetaler gebyret på 1 000 NOK til klager.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)