

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

13.06.2019

Saksnummer

2018-02182

Tjenesteytere

Danish Air Transport

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Stord den 12. april 2018 med DX548 kl. 18:00. Klager fikk ikke sitt boarding pass og fikk beskjed om at flyet var fullbooket. Klager hadde gjort alt korrekt, reisen var betalt og klager fikk bekreftelse på e-post at status var ok.

Klager har blitt tilbudt full fleksibel returbillett, fra Stord til Oslo og tilbake, 4 enkeltbilletter.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 samt tilbudet fra Danish Air Transport.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Danish Air Transport (DAT) har ikke svar nemnda, men har svart klager:

DAT hadde problemer med sitt system denne dagen og klager fikk aldri beskjed om at han var booket om. Beskjeden var at klager ble booket om til SK320 kl. 19:40 samme kveld, men da med ankomst til Haugesund og ikke Stord.

DAT tilbyr klager en kompensasjon på full fleksible billetter - reise fra Stord til Oslo og tilbake igjen. Det vil si fire enkeltbilletter. Disse er gyldige til 13. juni 2019.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet 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. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Klager møtte opp til avgangen i tide, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje på grunn av feil i flyselskapets systemer. Klager har da krav på standard erstatning. Klager har avslått selskapets tilbud om at saken gjøres opp ved at han mottar flybilletter.

Nemnda anbefaler etter dette at Danish Air Transport utbetaler 250 euro til klager, samt refusjon av utlegg til opprinnelig billett, dersom dette ikke er betalt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Danish Air Transport utbetaler 250 euro til klager, samt refusjon av utlegg til opprinnelig billett, dersom dette ikke er betalt.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)