

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

01.09.2017

### Saksnummer

2016-00963

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Brussel lørdag 28. mars 2015 kl. 06.30. Ved gate fikk passasjerene forespørsel om å stå igjen og ta neste fly mot en viss kompensasjon grunnet overbooking. Klager takket ja til dette. Da han henvendte seg i Brussels Airlines skranken fikk han beskjed om at det ikke var noen ledige plasser resten av dagen verken med Brüssels Airlines eller andre selskap grunnet påskeutfarten. Klager ble tilbudt plass dagen etter kl. 08.00.

Senere samme dag, omtrent kl 17.00, fikk klager beskjed om at han likevel ikke fikk være med flyet neste morgen, men at han kunne være med et fly 1. april, fire dager senere! Dette ville medført et opphold i Belgia på kun tre av planlagte åtte dager. Klagers motiv med reisen var å besøke sin søster og mor og feire deres 50- og 80-års dag. Familien ble svært skuffet da klager bestemte seg for å avbryte reisen og returnere til hjemstedet på Oppdal.

Klager måtte ta inn på hotell på Gardermoen da det ikke gikk tog til Oppdal før søndag 29. mars. Han har fått refundert sin ubenyttede flybillett.

Klager stiller seg svært kritisk til hendelsen, han ble ikke på noe tidspunkt informert om sine rettigheter slik flyselskapet plikter i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever standarderstatning 250 euro for nektet ombordstigning. Videre krever han refusjon av utgifter til togbilletter, kroner 2 083, hotell, kroner 1 395, samt mat og drikke, kroner 1 000. Klager har ikke tatt vare på kvitteringene for mat og drikke. Han ber om at statens satser blir benyttet for to og et halvt døgn som et alternativ til kroner 1 000. Klager mener han i tillegg har krav på de 200 euro han ble lovet i gaten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brussels Airlines har refundert hans ubenyttede flybillet, og har overført 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Brussels Airlines avviser klagers krav om refusjon av hotell, togbilletter og mat da dette, i henhold til generelle vilkår for befordring, er å anse som følgeskader.

### **Nemnda bemerkar**

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 flybillettpreisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering og forpleining, jf artikkel 9.

Brussels Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda avgjør derfor saken på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klagerens flygning var overbooket, og at flyselskapet etterspurte frivillige til omruting mot kompensasjon. Nemnda legger videre til grunn at klageren meldte seg som frivillig mot omruting til en flygning dagen etterpå, men at han valgte refusjon da det senere - kl 1700 - samme dag, viste seg at selskapet ikke kunne tilby omruting før etter fire dager; Det var på dette tidspunktet ikke mulig å ta toget tilbake til hjemstedet før dagen etter.

Klageren har etter dette rett til standarderstatning med 250 euro. Hvis dette beløpet ikke er betalt allerede, anbefaler nemnda at Brussels Airlines gjør dette.

Nemnda finner det også sannsynlig at flyselskapet har forpliktet seg til å betale ytterligere 200 euro til klageren fordi han sa seg villig til å ta neste ledige fly.

Klageren har etter dette hatt forgjeves utgifter til transport til og fra hjemstedet. Dette tapet må anses dekket av standarderstatningen til dekning av både økonomisk og ikke-økonomisk tap, jf eksempelvis FLYKN-2016-1137.

Klageren har endelig blitt påført utgifter til hotell og forpleining i tillit til at han ville bli omrutet til en flygning dagen etter. En samlet nemnd anbefaler at flyselskapet dekker den dokumenterte utgiften til hotell med 1 395 kroner.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - betviler ikke at klageren har hatt utgifter til mat og drikke og finner kravet om å få dekket disse utgiftene med 1 000 kroner som nødvendige, passende og rimelige.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at utgiftene til mat og drikke ikke kan dekkes fordi de ikke er dokumentert med kvitteringer.

### **Vedtak**

Nemnda anbefaler at Brussels Airlines betaler standarderstatning med 250 euro hvis det ikke allerede er gjort og 200 euro, samt dekker utgiftene til hotell med 1 395 kroner og utgiftene til mat og drikke med 1 000 kroner.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)