

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

504/12F

Tjenesteyter

Reisefeber

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Stavanger til Las Palmas via Barcelona t/r med Iberia hos Reisefeber, for avreise 9. juli 2012. Før avreise kontaktet klager Reisefeber for å gjøre en endring på utreisen.

Da klager skulle sjekke inn den 9. juli ble de fortalt at utreisen var kansellert. Klager stiller seg svært undrende til dette, da utreisen skulle endres, ikke kanselleres. Etter mye frem og tilbake kom klagerne seg til Las Palmas dagen etter.

Klagerne krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til drosje, telefon og leiebil.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Reisefeber har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Reisefeber i det vesentlig anført:

Reisefeber beklager denne hendelsen. Reisefeber erkjenner at de har gjort en feil.

Klagerne har fått refundert utgifter til mat og drosje. Videre har Reisefeber tilbudt klager en kompensasjon på kroner 500 per person for tort og svie. Reisefeber kan ikke refundere klagers billett, da dette ville bety at klager reise gratis.

Reisefeber kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker:

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjeren rett til erstatning fra flyselskapet ved uberettiget nektet ombordstigning. Ved en feil fra Reisefebers side hadde klagerne ikke bekreftede billetter. Flyselskapet var således i sin fulle rett til å avvise klagerne, og forholdet gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Feilen fra Reisefebbers side førte til at klagerne måtte finne alternativ reiserute. De ble påført utgifter. Nemnda anbefaler at Reisefeber erstatter klagerne ekstra utgifter, dvs. utgifter som påløp ut over den opprinnelige billettprisen.

Reisefeber har tidligere tilbudt en ulempestatning på 500 kroner per person. Nemnda anbefaler at denne utbetales dersom det ikke allerede er gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Reisefeber erstatter klagers ekstra utgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.