

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever 400 euro i standarderstatning og 6197 NOK i ekstra utgifter dekket grunnet nektet ombordstigning.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01460

Tjenesteytere

Air Serbia

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Air Serbia flyvning JU455 fra Oslo til Beograd den 08.07.2022. Klager anfører i det vesentligste at han ble nektet ombordstigning på Gardermoen med forklaring at flyet var fullt. Klager forteller at han reiste fra Harstad til Oslo med en kollega som fikk sjekket inn rett før klager ble nektet ombordstigning.

Klager krever 400 euro i standarderstatning og dekning av ekstra utgifter på 6197 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Serbia har ikke levert tilsvaret til nemnda. Flyselskapet skriver til klager at vedkommende ikke dukket opp på flyplassen og at de derfor ikke kan utbetale erstatning.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Air Serbia har ikke levert tilsvaret til nemnda.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

Klager ble nektet ombordstigning/innsjekk på Air Serbia flyvning fra Oslo til Beograd. Air Serbia har ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda, og har således ikke lagt frem noe dokumentasjon som sannsynliggjør at de hadde rimelig grunn til å avvise klager. Nemnda finner det også sannsynliggjort av sakens faktum at klager og kollega fysisk var tilstede på flyplassen. Klager har derfor rett på standarderstatning på 400 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 4 nr. 3.

Nemnda anbefaler også at Air Serbia refunderer klagers opprinnelige booking kjøpt via Air Serbia fullt ut, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1 bokstav a) første strekpunkt, samt refunderer mellomlegget på billetten klager måtte kjøpe for å reise til Beograd med Norwegian. Nemnda anbefaler også at klagers hotellopphold på Gardermoen refunderes, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 punkt 1 bokstav a) andre strekpunkt. Klagers ekstra utgifter utgjorde totalt 6197 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Air Serbia betaler 400 euro i standarderstatning, samt mellomlegg på opprinnelig billett og ekstra utgifter med 6197 NOK, til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)