

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (29.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Air Malta mener klager selv er ansvarlig for å ikke sjekke om hans bestilling ble gjennomført.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.11.2022

Saksnummer

2022-00890

Tjenesteytere

Air Malta

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. april 2022 bestilte klager (to personer) flybilletter med Air Malta for reise t/r Oslo - Malta den 11. - 15. april 2022. Billettene ble bestilt direkte hos Air Malta, og reiseruten var som følger:

11 APR SK4743 OSL BRU 08.20-10.15

11 APR KM421 BRU MLA 19.50-22.35

15 APR KM308 MLA MUC 15.45-18.05

15 APR LH2456 MUC OSL 20.05-22.15

På avreisedagen møtte klager opp to timer før på Gardermoen. Da hun skulle sjekke inn fikk hun beskjed om at bestillingen ikke eksisterte. Klager henvendte seg til Air Malta kundeservice som kunne bekrefte at klagers bestilling ikke var blitt generert grunnet dataproblemer hos Air Malta.

Klager ble booket om kostnadsfritt til påfølgende dag (og med ny hjemreise):

12 APR KM2905 OSL MUC 07.15-09.30

12 APR KM307 MUC MLA 12.10-14.20

15 APR KM306 MLA MUC 08.45-11.05

15 APR KM2904 MUC OSL 15.55-18.05

Klager krever standarderstatning 400 euro per person for utreisen, og 400 euro per person for returen. Klager krever også refusjon for en ekstra tur til og fra Gardermoen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken SAS eller Air Malta har avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

Nemnda bemerker

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.

Det er ikke bestridt at klager ble nektet ombordstigning på Gardermoen grunnet feil i flyselskapets datasystemer.

Nemnda anbefaler etter dette at Air Malta utbetaler standarderstatning med 400 euro per person til klager for hendelsen.

Klager har videre fremsatt krav om standarderstatning også for returreisen.

Klager ble ombooket både tur og retur av flyselskapet.

Klager har også rett til standarderstatning for returreisen da den ble flyttet mer enn én time frem, jf. C-146/20 m.fl.

Klager krever videre refusjon av utgifter til transport til og fra Gardermoen i forbindelse med at hun ble booket om til ny avreise den 12. april. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til transport t/r Gardermoen. Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Nemnda anbefaler at Air Malta utbetaler 400 euro per person for nektet ombordstigning den 11. april 2022 samt for fremskutt returreise den 15. april 2022.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Air Malta utbetaler 400 euro per person for nektet ombordstigning den 11. april 2022, samt for fremskutt returreise den 15. april 2022, til sammen 1600 euro.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Edvin Gagnes (Flyr)