

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03019

Tjenesteytere

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Den 28. august 2016 bestilte klager en flybillett t/r Addis Ababa - Nice for reise 24. - 28. september 2016.

Billetten var gjennomgående og utstedt på Ethiopian Airlines dokument.

Utreisen gikk fint. Klagen dreier seg om returreisen den 28. september fra Nice via London:

BA351 Nice - London avg 18.45 ank 20.00

ET701 London - Addis avg 21.00 ank 06.30

Klager prøvde å sjekke inn online dagen før avreise, men det gikk ikke da nettsiden til Ethiopian Airlines var nede. På flyplassen i Nice avreisedagen gjorde British Airways (som opererte første strekning) et forsøk på å sjekke inn klager hele veien, men de lyktes heller ikke og ba klager hente ut boardingkort for siste strekning i London.

Med kun en times flybytte i London rakk ikke klager å hente ut boardingkort. Hun møtte opp ved gate i tide, men ble nektet ombordstigning da billettbekreftelse på mobil ikke var tilstrekkelig. Klager måtte ta inn på hotell.

Da klager møtte opp på flyplassen dagen etter fikk hun beskjed om at det ikke ville komme representanter fra Ethiopian Airlines før om ti timer. Klager kom heller ikke gjennom på telefonlinjene til flyselskapet. Hun endte derfor opp med å kjøpe ny billett via Istanbul med annet selskap.

I følge Ethiopian Airlines måtte boardingkortet skrives ut minst en time før avgang. Klager hadde en gjennomgående billett med tillatt connection i London. Hun mener

Ethiopian Airlines må stå ansvarlig for at innsjekk ikke lot seg gjennomføre verken online eller på flyplassen.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, fly og transport fra/til flyplass for tilsammen GBP 745,75.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ethiopian Airlines har bekreftet å ha mottatt saken fra klager og senere fra nemnda, men selv etter gjentatte purringer har flyselskapet valgt å ikke uttale seg.

Nemnda bemerker

Den 28. august 2016 bestilte klager en flybillett t/r Addis Ababa - Nice for reise 24. - 28. september 2016.

Billetten var gjennomgående og utstedt på Ethiopian Airlines dokument.

Klagen dreier seg om returreisen den 28. september fra Nice via London.

Klager prøvde å sjekke inn online dagen før avreise, men det gikk ikke da nettsiden til Ethiopian Airlines var nede. På flyplassen i Nice avreisedagen gjorde British Airways - som opererte første strekning - et forsøk på å sjekke inn klager hele veien, men det lyktes heller ikke, og klager fikk beskjed om å hente ut boardingkort for siste strekning i London. Med kun én time til flybytte i London rakk ikke klager å hente ut boardingkort. Hun møtte opp ved gate i tide, men ble nektet ombordstigning da billettbebreftelse på mobil ikke ble akseptert som tilstrekkelig. I følge Ethiopian Airlines måtte boardingkortet skrives ut minst en time før avgang. Klager hadde en gjennomgående billett med tillatt connection time på en time i London. Klager måtte ta inn på hotell.

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 er imidlertid en forutsetning at passasjerer har sjekket inn. Det er ikke tilfelle i denne saken. Klager har da heller ikke krevet standarderstatning etter forordningen.

Da klager møtte opp på flyplassen dagen etter, fikk hun beskjed om at det ikke ville komme representanter fra Ethiopian Airlines før om ti timer. Klager kom heller ikke gjennom på telefonlinjene til flyselskapet. Hun endte derfor opp med å kjøpe ny billett via Istanbul med annet selskap.

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 tredje ledd.

Ethiopian Airlines har unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger til grunn at årsaken til at klager ble nektet ombordstigning på Ethiopian Airlines flight fra London, skyldtes at innsjekk ikke lot seg gjennomføre verken online eller på flyplassen i Nice, og at billettbekreftelse på mobil ikke ble akseptert. Billetten var gjennomgående og skrevet ut på Ethiopian Airlines dokument der connection time i London bare var en time. I følge selskapet måtte boardingkortet vært skrevet ut minst en time før avgang. Det var ikke mulig slik situasjonen var.

Det er etter nemndas syn flyselskapet som er ansvarlig for at passasjerene kan sjekkes inn slik at de rekker sine flyvninger. Klager møtte fram i rett tid og kan ikke bebreides for at selskapets innsjekkingssystemer ikke fungerte med den konsekvens at hun mistet sin flyvning.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Ethiopian Airlines er ansvarlig på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag for det tap klager ble påført ved å bli nektet ombordstigning mot sin vilje.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell, fly og transport fra/til flyplass med tilsammen GBP 745,75. Kvitteringer er fremlagt.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)