

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

644/11F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise fra Sandnessjøen til Bodø t/r for reise den 2. november 2011. Utreise med første fly, og på retur fra Bodø til Sandnessjøen ble klager satt på venteliste på avgangen kl. 19:00.

Da klager sjekket inn i Sandnessjøen om morgenen den 2. november fikk hun spørsmål om hun også ønsker boardingpass på returen. Klager antok med dette at ventelisten var blitt bekreftet og takket ja.

Da klager møtte opp til avgangen kl. 19:00 fikk hun beskjed om at hun ikke hadde plass på flyet. Da det ikke var flere ledige fly den dagen, endte hun opp med å ta nattoget til Mosjøen og buss videre til Sandnessjøen.

Klager kontaktet personen som sjekket henne inn om morgenen og gav henne boardingpasset. Vedkommende sa at han ikke fikk opp på skjermen at hun stod på venteliste, og at han ville ha gitt henne beskjed om dette dersom denne informasjonen kom opp.

Klager stiller seg undrende til hvordan hun kunne få boardingpass på et fly hun ikke hadde plass på. Klager fikk en lang og slitsom natt på tog og buss og fikk ikke forberedt seg til jobb dagen etter.

Klager krever kompensasjon for hendelsen.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe beklager at klager ble sendt til Bodø med standby billett på hjemreisen uten å vite om dette. Klager hadde aldri bekreftet plass på flyet fra Bodø til Sandnessjøen, og ble på grunn av dette nektet ombordstigning.

Normalt sett refunderes ikke alternativ transport, men Widerøe ønsker i dette tilfelle å gjøre et unntak å refundere klagers togbillett.

Widerøe kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerkar:

En passasjer som møter til innsjekking, men som blir avvist til tross for at hun har en bekreftet reservasjon på den berørte flygning, har rett til standardkompensasjon etter EU forordning 2004 artikkel 4, jf. artikkel 7.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke hadde en bekreftet reservasjon på flygningen fra Bodø til Sandnessjøen 2. november 2011 kl. 19.00. Nemnda viser til at det fremgår av boardingpasset at klager hadde «standby», dvs. at hun sto på venteliste.

Avvisningen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Nemnda har forståelse for at klager fikk inntrykk av at hun hadde fått bekreftet plass på flyet. Nemnda viser til at klager ved utreisen fra Bodø fikk utlevert boardingpass til flygningen. Koden «SB101» ga ingen mening for klager. Etter nemndas vurdering bør Widerøe bære ansvaret for misforståelsen og erstatte klager de ekstraavgifter hun (eller klagers arbeidsgiver) ble påført.

Widerøe har i dette tilfellet refundert flybilletten, og har i tillegg tilbudt seg å refundere togbilletten. Selv om nemnda har forståelse for at hendelsen skapte stor uleilighet for klager, gir gjeldende regelverk ikke rett til erstatning for ikke økonomisk tap i et slikt tilfelle. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale erstatning ut over det Widerøe har tilbudt.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.