

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og ekstrautgift grunnet feil med billetter.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-02089

Tjenesteytere

Travellink

Emirates

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Phuket via Dubai og Kuala Lumpur den 27. desember 2018. Planlagt avgang fra Oslo var med MH4506 Malaysia Airlines (Operert av Emirates EK160) kl. 14.10. Planlagt ankomst i Phuket var den 28. desember kl. 17.35 lokal tid.

Klager ankom Oslo lufthavn for avreise kl. 11, dvs. cirka tre timer før avgang. Billettene var kjøpt gjennom Travellink, og alt så greit ut helt til de skulle sjekke inn. Her ble klager avvist og kom ikke med på flyvningen, grunnet at Travellink ikke hadde sendt beskjeden de skulle til flyselskapene klager skulle reise med.

Klager forsøkte å ringe Travellink. Klager og hans kone ringte i én time hver uten å få svar. Når de først fikk svar var det ingen hjelp å få. Til slutt måtte de se etter nye flybilletter. De fant en ny tur med SAS og Qatar Airways, men avgang var først dagen etter de egentlig skulle ha reist. De måtte derfor overnatte på hotell på Gardermoen til 1645 kroner.

På bakgrunn av dette krever klager tilbakebetalt billettene (15131,07 kroner) og den ikke-planlagte overnattingen på Gardermoen (1645 kroner): Totalt krav 16796,07 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har anført følgende:

Klager ankom flyplassen i Oslo den 27. desember 2018 for flyvning MH4506 (Operert av Emirates). De ble nektet ombordstigning,. Emirates uttaler at ingen billett var utstedt.

Billetten var faktisk utstedt på "232 Ticket stock" (Malaysia Airlines) med MH- flynummer. Både Travellink og Malaysia Airlines kan se at bookingen var gyldig og billettene utstedt på korrekt måte. Travellink snakket med Emirates' flyplasspersonale dagen før klagers avreise og ringte Malaysia Airlines ettersom de eide billetten. Malaysia Airlines forklarte at Emirates-agenten på flyplassen måtte legge inn en kommentar i bookingen eller gi skriftlig bevis til passasjerene om hvorfor de ble nektet ombordstigning. Dette ble meddelt passasjerene. Travellink har etterspurt dokumentasjonen flere ganger uten nytte. Det er heller ikke lagt igjen noen kommentar i PNR. Basert på informasjonen i Amadeus og fra Malaysia Airlines ble passasjerene markert som "no show".

Som allerede forklart til klager krever Travellink skriftlig beskjed fra Emirates om årsaken til nektet ombordstigning. Ved mottakelse av dette kan Travellink kontakte Malaysia Airlines for refusjon. Uten dokumentasjonen anser Travellink saken for avsluttet, ettersom billetten var utstedt korrekt av Travellink og Malaysia Airlines støtter Travellink i dette. Kravet bør fremmes mot Emirates, da det er klart at det var et problem i deres systemer.

Emirates har anført følgende:

Klager fikk ikke reise på EK160 fra Oslo til Dubai den 27. desember 2018 da billetten ble utstedt rett før avreise og derfor ikke var aktivert i systemet før flyet hadde reist. Emirates anbefaler at klager tar kontakt med sitt reisebyrå.

Malaysian Airlines har ikke svart nemnda.

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.

Malaysia Airlines har ikke svart nemnda, men nemnda har mottatt tilsvaret fra reisebyrået Travellink som har vært i kontakt med flyselskapet. Flyselskapet har ifølge Travellink bekreftet at billettene var synlige og riktig utstedt i deres systemer. Flyselskapet Emirates, som opererte første flyvning, hevder at billettene ikke ble utstedt før etter avgangstid, og at dette er årsaken til at klager ble nektet ombordstigning.

Klager hevder at han møtte opp på flyplassen rundt tre timer før avgang. Ingen har bestridt dette, og nemnda legger det til grunn. Klager har i tillegg fremlagt kopi av flybillettene, hvor det står "CONFIRMATION TO BRING TO THE AIRPORT".

På bakgrunn av ovennevnte er det nemndas syn at klager hadde en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen, og at det var god tid for selskapene til å få rettet

opp i feilen som gjorde at klager ble nektet ombordstigning. Nemnda mener etter dette at passasjerer ble nektet ombordstigning mot sin vilje.

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. Forordningen får i henhold til artikkel 3.2 a) anvendelse forutsatt at passasjerene hadde en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen og at de møter opp til innsjekk innen fristen (Det siste unntatt ved innstilt flyvning).

Emirates var det opererende flyselskapet for flyvningen klager med reisefølge ble nektet ombordstigning på. Nemnda mener derfor Emirates bør utbetale standarderstatning på 600 euro per passasjer, til sammen 1200 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for den nektede ombordstigningen. Emirates har eventuelt mulighet for å søke regress hos Travellink.

Ved nektet ombordstigning har passasjerer også rett til forpleining i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, samt valget mellom full refusjon av billetten eller omruting snarest mulig, jf. artikkel 8. Slik nemnda ser det ble ikke passasjerene tilbudt noen av alternativene, da klager selv måtte kjøpe nye flybilletter neste dag. Nemnda anbefaler at Emirates refunderer hotellnatten i Oslo, de opprinnelige flybillettene samt mellomlegget til nye flybilletter dersom klager legger frem kvittering med pris på de nye billettene, og billettene prismessig var innenfor rimelighetens grenser i det konkrete tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager får utbetalt fra Emirates 600 euro per person, til sammen 1200 euro for nektet ombordstigning, 1645 NOK for natt på hotell i Oslo, samt de opprinnelige flybillettene på 15131,07 NOK + mellomlegget for nye flybilletter .

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)