

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-00991

Tjenesteytere

Malaysia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Ho Chi Minh City via Dubai og Kuala Lumpur den 26. desember 2017 kl 14:10 med ankomst kl 18.05 den 27. desember. Billettene ble bestilt den 23. oktober 2017.

Reisefølget møtte til innsjekk på Gardermoen mer enn to timer før avreise. Emirates opererte første flyvning, men billetten var utstedt av Malaysia Airlines på Malaysia Airlines dokument.

Reisefølget ble nektet å sjekke inn med den begrunnelse at det var noe galt med bestillingen. I ettertid, både per telefon og per epost, har Malaysia Airlines innrømmet at klagers billetter hadde blitt kansellert grunnet en feil på flyselskapets website.

Klager måtte betale 108,67 euro for nye billetter til påfølgende dag. Malaysia Airlines har tilbudt å refundere dette beløpet. Klager pådro seg også utgifter til togbilletter for tre personer t/r Gardermoen på tilsammen kroner 525 som hun krever refundert.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerer som blir nektet ombordstigning mot sin vilje rett til erstatning, i dette tilfellet 600 euro per person da strekningen overstiger 3500 km. Unntak for denne regelen er dersom passasjerer ikke er skikket til å reise eller mangler nødvendige reisedokumenter. Dette var ikke tilfelle i denne saken.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person, kroner 525 for togbilletter, samt 108,67 euro for nye billetter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Malaysia Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Klager mottok en bekreftelse på at billettene var bekreftet, men grunnet en systemfeil ble billettene aldri utstedt. Klagers bestilling ble automatisk kansellert samme dag som hun bestilte reisen, og beløpet klager betalte for billettene ble refundert hennes betalingskort.

EU-forordning 261/2004 gjelder ikke i denne saken da det ikke er snakk om verken forsinkelse, kansellering eller nektet ombordstigning. Det ble aldri utstedt billetter til klager, og følgelig ble heller ikke billettene kansellert.

Klager og hennes reisefølge møtte til innsjekk uten gyldige billetter. Av godvilje har Malaysia Airlines tilbudt å refundere klagers utgift til nye billetter. Flyselskapet plikter ikke å refundere følgekostnader som togbilletter.

Malaysia Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Det vises for øvrig til Malaysia Airlines brev.

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 avgitt uttalelse til nemnda angående saken, men har svart klager.

Det er enighet mellom partene om at klager mottok en bekreftelse på at billettene var bekreftet. Det er også enighet om at betalingen for billettene ble refundert klagers betalingskort. Malaysia Airlines har videre tilbudt å refundere klagers utgift til nye billetter, men ikke togbilletter.

Uenigheten gjelder spørsmålet om forordningen og reglene om nektet ombordstigning mot sin vilje, kommer til anvendelse i dette tilfellet der billetter aldri var utstedt: 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 har en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen. Klager mottok følgende fra flyselskapet etter bestilling:

«Booking reservation number: WMG2IF. Trip Status: Confirmed. Your trip is confirmed and the reservation is guaranteed».

Etter mottak av denne e-posten fikk ikke klager ytterligere informasjon fra flyselskapet som tilsa at det skulle være problemer med reisen. Et beløp tilsvarende totalkostnaden på flybillettene ble trukket fra hennes bankkonto, og hun mottok ingen beskjed fra selskapet om at denne transaksjonen ble reversert.

Klager hadde etter dette grunn til å tro at billettene var i orden. Det kan etter nemndas syn ikke forventes at passasjerer, uten at det gis noen beskjed, sjekker om betalingen for billettene blir reversert og dermed skal forstå at billettene er kansellert. Flyselskapet kunne enkelt ha kontaktet klager når feilen ble oppdaget. Uansett skal ikke en systemfeil hos selskapet ramme passasjerene. Den må selskapet ha risikoen for.

På bakgrunn av ovennevnte er det nemndas syn at klager hadde en bekreftet reservasjon på den aktuelle flyvningen, at forordningen kommer til anvendelse i denne saken, og at det må anses at klager og reisefølget ble utsatt for nektet ombordstigning mot sin vilje.

Ovennevnte påførte klager med reisefølge et dokumentert tap på kroner 525 for togbilletter, 108,67 euro for nye billetter samt telefonutgifter kr 1010,59. Dette plikter selskapet etter nemndas syn å erstatte etter Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Nemnda anbefaler etter dette at selskapet utbetaler standarderstatning med 600 euro per person til klager og i tillegg utgiftene som er spesifisert over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Malaysia Airlines utbetaler til klager standarderstatning med 600 euro per person samt erstatning for utgifter til forpleining og telefon.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)