

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med nektet ombordstigning.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

535/12F

Tjenesteyter

Air France

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med nektet ombordstigning.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Paris med AF1275 den 23. juni 2012. Da klagerne skulle sjekke inn, fikk de beskjed om at flyet var forsinket og at de var booket om til å reise via Frankfurt. Klagerne ga uttrykk for at de heller ville vente på flyet i håp om at de da kunne rekke sin togforbindelse i Paris. Klagerne fikk beskjed om at det ikke lot seg gjøre da Air France ikke visste når flyet ville ankomme og om det i det hele tatt ville gå. Klagerne hadde ikke noe valg og aksepterte ombookingen. Klagerne mottok standarderstatning for hendelsen.

I ettertid viste det seg at klagerne ble løyet til, og at den virkelige årsaken til omrutingen var at AF1275 var overbooket. Klagerne føler seg svært krenket av å ha blitt løyet til på denne måte og krever oppreisning. Videre krever klagerne erstatning for tapt ferietid, refusjon av urefunderbare togbilletter og leiebil for en dag, samt refusjon av flybillettene.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Air France har i det vesentlige anført:

Da AF1275 dessverre var overbooket ble klagerne booket om til å reise via Frankfurt. I henhold til EU forordning 261/2004 har passasjerer som blir nektet ombordstigning rett til erstatning, Air France har derfor utbetalt 250 euro per person.

Air France beklager at klager var misfornøyd med informasjonen som ble gitt av Air France personale på Gardermoen. I uvanlige og ekstraordinære situasjoner er det ikke alltid mulig å gi korrekt informasjon til enhver tid. Informasjonen som ble gitt ble imidlertid gitt i god tro.

Av godvilje ønsker Air France å vurdere refusjon av noen av klagernes utgifter mot originale kvitteringer. Videre ønsker Air France å gi klagerne et reisegavekort på 100 euro per person, i tillegg til standarderstatningen som allerede er utbetalt.

Air France kan ikke imøtekomme krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hva som skjedde i innsjekkingskøen. Air France har ikke fremkommet med opplysninger som gir grunn til å trekke klagers forklaring i tvil. Nemnda legger følgelig til grunn at klagerne av Air France personale ble gitt uriktige opplysninger om situasjonen og hvorfor de var omrutet. Nemnda kan vanskelig se at dette skyldtes en misforståelse fra Air France sin side.

Klagerne ble uberettiget nektet ombordstigning og har følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro per person, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4. Air France tilbød klagerne kun 125 euro per person. Først i klageomgangen ble det korrekte beløp utbetalt. Det er vanskelig for nemnda å forstå at dette kan bero på en misforståelse fra Air France sin side.

Klagerne ble omrutet og kom forsinket til reisemålet. De ble påført utgifter til kjøp av nye togbilletter mv. De mistet også en feriedag.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Unntaksbestemmelsen kommer ikke til anvendelse i dette tilfellet, og Air France plikter å erstatte klagers tap.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Klager har ikke spesifisert tapet, men nemnda antar at tapet ligger på under 1 000 euro.

Nemnda antar etter dette at det ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over det Air France har utbetalt. Nemnda finner imidlertid grunn til å uttrykke at Air France håndtering av situasjonen er kritikkverdig.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager utbetales ytterligere erstatning. Nemnda finner Air France håndtering av situasjonen kritikkverdig.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.