

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet overbooking.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0415/15F

### Tjenesteyter

Emirates

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dubai til Stavanger via København den 6. januar 2015 kl. 08:30, ankomst Stavanger kl. 15:15. Klager skulle ut på ny reise dagen etter den 7. januar fra Stavanger til Shanghai via London kl. 11:55.

I Dubai den 6. januar ble klager nektet ombordstigning grunnet overbooking. Klager kunne ikke akseptere ombookingen Emirates tilbød da dette ville medføre at han mistet sitt fly fra Stavanger til Shanghai dagen etter. Klager valgte derfor å kjøpe seg en enveisbillett fra Dubai til Shanghai.

Klager krever refusjon av ny billett Dubai - Shanghai, kroner 5 600, samt refusjon av ubenyttet billett fra Stavanger til Shanghai, kroner 5 190.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Emirates har i det vesentlige anført:

Klager ble dessverre nektet ombordstigning på EK151 fra Dubai til København grunnet overbooking. Klager ble tilbudt ombooking og hotell, samt et reisegavekort på tilsvarende reise. Klager valgte å avslå.

Emirates har som andre flyselskap erfart at noen passasjerer velger å ikke møte opp til avgang. For å unngå at fly går med tomme seter er det normalt å overbooke. Emirates gjør sitt ytterste for at tallene skal gå opp slik at ingen passasjerer må stå igjen. I de tilfellene det likevel skjer gjør Emirates hva de kan for at passasjerene skal få en så rask omruting som mulig.

Emirates har autorisert full refusjon av klagers billett, han bes å henvende seg til sitt reisebyrå for få pengene tilbakebetalt.

Emirates kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billett til Shanghai, da dette ikke er en kontrakt med Emirates.

Det vises for øvrig til Emirates brev.

## Nemnda bemerkar:

Grunnet overbooking kom klager ikke med flyet fra Dubai til København. Emiratene pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klager snarest mulig til det endelige bestemmelsesstedet (Stavanger). Emiratene tilbød omruting dagen etter. Klager kunne ikke benytte omrutingen da han ville komme så forsinket til Stavanger at han ikke ville rekke en bestilt flygning til Shanghai. Klager kjøpte selv billett fra Dubai til Shanghai. Nemnda legger til grunn at Emiratene har refundert den fulle billettkostnad for reisen Dubai - Stavanger.

Nemnda er av den oppfatning at den tilbudte omruting isolert sett var tilfredsstillende. Klager ble tilbudt omruting snarest mulig og han ble tilbudt hotell/mat i ventetiden.

Omrutingen ville imidlertid innebære en forsinkelse, som ville påføre klager et tap i form av ubenyttet billett Stavanger - Dubai. Tapet ville oppstå uavhengig av om klager benyttet tilbudet om omrutingen eller ikke, og var således en direkte følge av den nektede ombordstigning. Nemnda er av den oppfatning at Emiratene må bære kostnadene til ubenyttet billett Stavanger - Shanghai, kr 5.190. Nemnda legger til grunn at denne billetten ikke kunne endres/refunderes.

Klager valgte å kjøpe billett fra Dubai direkte til Shanghai. Billetten kostet kr 5.600. Nemnda er av den oppfatning at klager ikke kan få medhold i kravet om å få disse utgiftene erstattet. Nemnda viser til at klager ville i så fall ha kommet kostnadsfritt til Shanghai.

## Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Emiratene utbetaler er erstatning på NOK 5&nbsp;190.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*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.*