

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1113/14F

Tjenesteyter

Air Berlin

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Berlin den 1. juli 2014 kl. 10:35 med AB8247, men ble nektet ombordstigning grunnet overbooking. Klager ble booket om og ankom bestemmelsesstedet 6 timer senere enn planlagt.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av matutgifter, 50 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Air Berlin beklager hendelsen, men kan ikke utbetale kompensasjon da årsaken var uforutsett. Air Berlin ønsker å gi klager et reisegavekort på 50 euro, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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.

Klagen er forelagt Air Berlin ved nemndas e-post av 7. november 2014 med frist til 19. desember 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble nektet ombordstigning grunnet overbooking. Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU forordning 261/2004 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, dvs. i dette tilfellet 250 euro, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Nemnda anbefaler at Air Berlin utbetaler en standarderstatning på 250 euro.

Nemnda anbefaler videre at Air Berlin erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat i ventetiden. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer og ikke kan sannsynliggjøre tapet på annen måte, anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, at klager gis en kompensasjon på NOK 300. Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at kun dokumentert tap kan erstattes.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Berlin utbetaler en standarderstatning på 250 euro samt erstatter klagers matutgifter i henhold til premissene i dette vedtak.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.