

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1606/15F

Tjenesteyter

Austrian Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Wien den 13. juli 2015 kl. 06:45 med OS332. Klager ble nektet ombordstigning grunnet overbooking.

Klager måtte bestille ny billett til Wien samme dag, men rakk da ikke sin videre flyvning fra Wien til Napoli.

I Wien mottok klager en verdikupong på 250 euro fra Austrian Airlines og booker ny billett til Napoli. Klager ankom Napoli 6 timer forsinket.

Da klager skulle reise hjem fra Napoli med Alitalia, fikk hun beskjed om at flybilletten var slettet grunnet ubenyttet billett til Napoli. Eneste mulighet til å komme til Wien til returflygningen var taxi og tog til Roma og fly derfra.

Klager krever erstattet utgiftene hun ble påført som følge av kanselleringen.

Austrian Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til 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.

Klagen er forelagt Austrian Airlines ved nemndas epost av 15. januar 2016 med frist til 16. februar 2016 for eventuelle bemerkninger. I eposten 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.

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

Klager ble nektet ombordsting ved utreisen.

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, 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.

Klager ble tildelt standardkompensasjon på 250 euro i henhold til ovennevnte bestemmelse. Hun ble også omrutet til Wien.

Omrutingen førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse med Alitalia. Klager måtte kjøpe ny billett til Napoli. Alitalia kansellerte klagers returflygning til Wien fordi klager ikke hadde benyttet utreisebilletten til Napoli. Klager måtte selv ordne alternativ retur til Wien. Nemnda er av den oppfatning at Austrian Airlines må erstatte klagers ekstraavgifter. Nemnda viser til at utgiftene er en direkte følge av at Austrian Airlines nektet klager ombordstigning i Oslo. Utgiftene er påregnelige. Til fradrag går 250 euro som allerede er utbetalt, jf. forordningen artikkel 12. I henhold til bestemmelsen skal gitt standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer utbetalt standarderstatningen til fradrag.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly fly anbefaler at Austrian Airlines erstatter klagers ekstraavgifter. Til fradrag går 250 euro som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbejdet 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.