

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

25.08.2020

### Saksnummer

2019-04724

### Tjenesteytere

Air France

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Bergen til Zürich via Paris den 13. juni 2019 kl 17.15 med ankomst kl 22.35. Klager reiste med første flyvning til Paris uten noen problemer, og møtte til sin videreförbindelse i god tid. Ved gate ble klager imidlertid nektet ombordstigning med begrunnelse av at de ikke hadde vært med den første flyvningen. Klager stiller seg uforstående til dette, og blir bekymret over at et flyselskap ikke har oversikt over hvilke passasjerer som befinner seg om bord i deres fly.

Klager viser til en kvittering fra en bokhandel på Flesland som viser at klager befant seg inne i terminalen kl 15.48, altså i god tid før flyavgang.

Klager ble stående hjelpeløse i Paris, de måtte ta inn på hotell og kjøpe nye billetter til Zürich morgenen etter.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for nektet ombordstigning. Videre krever han refusjon av utgifter til hotell i Paris 101,25 euro, transport til og fra hotellet 40 euro, måltider i ventetiden 100 euro, samt nye flybilletter 356,70 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selv om klager sjekket inn online dagen før avreise møtte han og hans reisefølge ikke opp til avgang på AF1253 den 13. juni 2019. Disse var de eneste to innsjekkede passasjerene som ikke møtte opp til flyvningen.

I henhold til Air France sine generelle transportbetingelser, må flykupongene brukes i den rekkefølgen billetten er utstedt. Da klager ikke benyttet Bergen - Paris var Paris - Zürich ikke lenger gyldig. Air France viser til fremlagt dokumentasjon.

Air France kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise fra Bergen til Zürich via Paris den 13. juni 2019 kl 17.15 med Air France. Han skrev ut boardingpass dagen i forveien, og har fremlagt kvittering på innkjøp på Flesland kl 15.48. Klager befant seg på flyplassen før avgang, men om han faktisk møtte til gate før den stengte, er uklart for nemnda.

Air France har uttalt at klager ikke møtte opp til flyvningen og at resten av reisen av den grunn ble kansellert.

Det står således ord mot ord.

Nemnda mener at saken er av en slik art at den ikke kan avgjøres på forsvarlig vis uten muntlige forklaringer, og at den må avvises, jf transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c), jf § 5-5.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)