

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00846

Tjenesteytere

Iberia Airlines

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Ticket.no fra Oslo til Santiago de Chile via Madrid med Iberia 6. juli 2017, avreise avg. kl 00 20 ank 7. juli kl 07.30.

Da klager ankom Gardermoen avreisedagen fikk han beskjed om at hans billett var ugyldig, og det endte med at han ikke fikk reist. Han ble etter mye om og men booket om til to dager senere med British Airways.

Klager bodde og spiste hos venner i ventetiden.

Klager krever standarderstatning 600 euro for nektet ombordstigning, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Iberia kan ikke se at det oppstod en hendelse på flight IB3649 Oslo-Madrid den 6. juli 2017.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Den 18. mai 2017 bestilte klager en reise fra Oslo til Santiago de Chile for reise den 6. juli 2017. Den 6. juli tok klager kontakt med Ticket og sa han ikke fikk reise da hans billett var ugyldig. I Tickets systemer var klagers bestilling helt i orden, flysegmentene stod med status OK, og billettnummeret var registrert i bestillingen. Ticket kontaktet Iberia som ikke kunne forklare hvorfor innsjekkingspersonalet på Gardermoen ikke fikk sjekket inn klager.

Klager ble kostnadsfritt booket om til to dager senere via London på Iberia sin regning.

Ticket.no viser til fremlagt utskrift av dialog med Iberia samt klagers bookinghistorie.

Ticket.no kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en reise hos Ticket.no fra Oslo til Santiago de Chile via Madrid med Iberia 6. juli 2017. Da klager ankom Gardermoen avreisedagen fikk han beskjed om at hans billett var ugyldig, og det endte med at han ikke fikk reist.

Klager ble kostnadsfritt booket om til to dager senere via London på Iberias regning.

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.

Flyselskapet Iberia har ikke svart nemnda.

Ticket har svart nemnda og forklart at klager den 6. juli tok kontakt med Ticket og forklarte situasjonen. I Tickets systemer var klagers bestilling helt i orden, flysegmentene stod med status OK, og billettnummeret var registrert i bestillingen. Ticket kontaktet Iberia som ikke kunne forklare hvorfor innsjekkingspersonalet på Gardermoen ikke fikk sjekket inn klager.

Ettersom Iberia ikke har svart nemnda legges Tickets forklaring til grunn, og nemnda vurderer saken slik at klager hadde gyldig billett, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje på grunn av en feil fra flyselskapets side.

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 har bare fremsatt krav om standarderstatning. Han ble omrutet og bodde og spiste hos venner i ventetiden.

Nemnda anbefaler at Iberia betaler 600 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Iberia Airlines betaler 600 euro til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)