

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av mellomlegg mellom nye og opprinnelige billetter ved overbooking.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02310

Tjenesteytere

British Airways

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for fire passasjerer av reisebyrået Tripmonster for en tur/retur-reise til New York. Utreisen var planlagt 23. mars 2018 med AY5901 (operert av British Airways) fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Heathrow (LHR), og videre derfra til New York - John F. Kennedy (JFK) med AY5473 (operert av British Airways) samme dag.

Ved Oslo lufthavn ble to av fire passasjerer i klagers reisefølge nektet ombordstigning. De to passasjerene som fikk gå om bord reiste med planlagt reiserute. De to passasjerene som ble nektet ombordstigning ble tilbudt ny reise to og en halv dag forsinket. Klager godtok ikke dette tilbudet, og kjøpte nye billetter med Norwegian Air Shuttle til kroner 34 852 for to passasjerer. Klager har mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. passasjer, refusjon av sine utgifter til mat og refusjon av ubenyttede billetter til kroner 7 682.

Klager har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom sine nye og opprinnelige billetter, totalt kroner 27 170.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

*Flyselskapet British Airways har anført:

De to passasjerene hadde billetter med flyvningene AY5901 fra Oslo til London - Heathrow 23. mars 2018, med videreforbindelse til New York med AY5473 samme dag. Returreisen var bestilt 29. mars med reiseruten New York - London - Oslo med AY5512 og AY5902.

Passasjerene har fremsatt krav om standardkompensasjon, refusjon av utgifter til mat i ventetiden og refusjon av utgifter til nye billetter med Norwegian Air Shuttle.

Passasjerene ble nektet ombordstigning på BA761 den 23. mars 2018. Dette var en kommersiell overbooking. Det vises til fremlagt dokumentasjon hvor det fremgår at flyet var helt fullt. Det hender at enkelte passasjerer ikke møter opp til flyvningen. British Airways har retningslinjer for overbooking, slik at selskapet slipper å fly med tomme seter. Dette medfører igjen at prisene kan holdes lave. Enkelte ganger oppstår imidlertid situasjoner hvor det er flere passasjerer enn seter på flyene. Det blir først etterlyst passasjerer som frivillig gir fra seg setet sitt. Dersom ingen melder seg, blir det valgt ut tilfeldige passasjerer som må nektes ombordstigning. British Airways tilbød passasjerene en ny flyvning, men da dette ikke passet for de berørte passasjerene, kjøpte de nye billetter med Norwegian Air Shuttle.

British Airways har utbetalt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på totalt 1 200 euro til klager. I henhold til forordningen har passasjerene i tillegg krav om omruting eller refusjon. Passasjerene valgte refusjon, og har mottatt refusjon av billettene. Flyvningene ble bestilt av et reisebyrå som skrev billetter med Finnair (AY). Flyselskapet plikter ikke å refunderer klagers nye billetter etter forordningens artikkel 8.

Selskapet har utbetalt standardkompensasjon, samt refusjon av klagers utgifter til forpleining. Utover dette har British Airways avvist passasjerens krav om refusjon av nye flybilletter.

*Reisebyrået Tripmonster har anført:

Klager bestilte flybilletter på Tripmonsters hjemmeside for fire passasjerer tur/retur fra Oslo til New York i mars 2018. Flybilletten var kjøpt med flyselskapet Finnair, men flyvningene ble betjent av British Airways. Da bestillingen ble gjennomført i september 2017, ble de elektroniske billettene sendt til klagers e-postadresse.

Klager kontaktet Tripmonster 3. april 2018 med informasjon om at to av de fire passasjerene i reisefølget ble nektet ombordstigning fra Oslo som følge av overbooking. De hadde kjøpt helt nye billetter. Tripmonster informerte klager om at de kunne sende et refusjonskrav til Finnair på de to billettene som ikke kunne benyttes, men at tilbakebetaling ikke kunne garanteres. Flyselskapet godkjente klagers refusjonskrav, og en utbetaling på kroner 7 174 ble gjort til klager. Denne summen utgjorde de to ubenyttede billettene, fratrasket Tripmonsters administrative avgift som fremgår av byråets vilkår.

Tripmonster har anført at de ikke kan holdes ansvarlig for ytterligere kompensasjon i saken.

Nemnda bemerker

Klagerne hadde billetter med flyvningene AY5901 fra Oslo til London - Heathrow fredag 23. mars 2018 kl. 07.30. Klagerne ble nektet ombordstigning på grunn av en kommersiell overbooking, og er tilbudt standardkompensasjon for dette.

Det følger av forordningen artikkel 8 nummer 1 bokstav b at flyselskapet plikter å tilby berørte passasjerer omruting "snarest mulig".

Klagerne har opplyst at de fikk tilbud om omruting søndag kveld, det vil si to og en halv dag senere. Nemnda mener at omrutingstilbudet i dette tilfellet ikke er akseptabelt. Ved kommersiell overbooking må det etter nemndas syn stilles krav til flyselskapet om rask omruting av passasjerene. Dersom flyselskapet ikke har ledige plasser på egne flyvninger, må det tilbys omruting med andre flyselskaper.

Nemnda bemerker at klager har kjøpt tur-returbillett i en annen prisklasse, noe nemnda ikke kan se er nødvendig. Klager har en tapsbegrensningsplikt. Nemnda fastsetter erstatningen skjønnsmessig til kroner 15 000.

Nemnda mener derfor at British Airways skal betale mellomlegget for klagers utgifter til flybilletter med Norwegian på kroner 15 000.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways erstatter klagers mellomlegg til flybilletter med Norwegian med kroner 15 000.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)