

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og refusjon av utgifter ved overbooking.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02239

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med British Airways' flyvning BA763 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Heathrow (LHR) 23. juni 2018 kl. 11.35. Passasjerene ble nektet ombordstigning, og måtte reise flere timer senere. Som følge av dette har klager fremsatt krav om kompensasjon på 1 000 euro, refusjon av kroner 49 for utgifter til mat, 57,58 britiske pund for inngang til lounge på Oslo lufthavn, samt kompensasjon på ytterligere 1 000 britiske pund som følge av stress, uregelmessighet og forsinket bagasje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

De to passasjerene hadde billetter med British Airways' flyvning BA763 fra Oslo til London - Heathrow 23. juni 2018. Begge passasjerene ble nektet ombordstigning i henhold til EU-forordningens artikkel 4, da flyvningen var oversolgt. Ingen frivillige meldte seg, og ufrivillig nekting av ombordstigning ble derfor nødvendig.

Passasjerene ble booket om til BA767 med samme reiserute, samme dag kl. 17.05. Begge passasjerer har mottatt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro. Klagerne har selv forklart at de mottok matkuponger ved Oslo lufthavn. British Airways har dessuten sagt seg villige til å refundere klagers utgifter til ytterligere mat i ventetiden, samt inngang til lounge.

British Airways anfører at passasjerene har fått det de har krav på etter gjeldende regelverk, og har avvist passasjerenes ytterligere kompensasjonskrav.

Nemnda bemerker

Klagerne ble nektet ombordstigning mot sin vilje. De har derfor krav på standarderstatning og ytelser etter forordningen artikkel 8 og 9, jf. forordningen artikkel 4.

British Airways har opplyst at klagerne har fått utbetalt standarderstatning, og at flyselskapet også vil refundere klagerne tilleggsgutgifter til mat og lounge.

Klagerne ønsker i tillegg erstatning for stress, uregelmessigheter og forsinket bagasje. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for dette. Ulempeerstatning er en komponent i standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)