

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om beklagelse, refusjon og kompensasjon grunnet problemer med innsjekk.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00410

Tjenesteytere

Emirates

Travel International

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Lahore via Dubai den 10. februar 2022. Reisen ble kjøpt gjennom Air International og skulle gjennomføres av Emirates som flyselskap.

Billettene ble bestilt og betalt den 18. januar 2022. Klager fikk en bekreftelse. Den 8. februar 2022 ringte hun til Emirates for å bestille kake til flyvningen. Klager ville overraske sin sønn som hadde bursdag. Klager fikk beskjed om å betale 528 NOK for kake og 14535 NOK + 5286 NOK for å oppgradere familien fra Oslo til Dubai og Dubai til Lahore. Klager gjorde dette, og fikk bekreftelse med setenummer pr. e-post.

Klager ankom flyplassen på avreisedatoen med sine to barn og en baby. Emirates sjekket klagers papirer, en sa at de ikke kunne finne deres billetter i sine systemer. Klager fremviste både bookingbekreftelsene og kontoutskrift. Klager fikk ikke hjelp og fikk beskjed om å gå ut av køen og ringe Emirates. Det hele ble en svært ukomfortabel og pinlig opplevelse, og klager opplevde at de ble utskjelt foran alle de andre passasjerene. Hun fikk blant annet beskjed om at de ikke kunne stå i køen for Business Class dersom de ikke hadde penger til dette.

Da klager hadde gått ut av køen og snakket med Emirates pr. telefon fikk hun beskjed om å betale 661 NOK. Klager aksepterte dette, men flyselskapets systemer aksepterte ikke klagers betalingskort. Hun prøvde med eget VISA-kort hennes manns kort, brorens kort og til slutt hennes firmakort. Ingen av kortene ble akseptert. Klager fikk heller ikke betale via skranken på flyplassen, og opplevde at ikke ble tatt seriøst i situasjonen de var i. Da det var to minutter igjen til innsjekk stengte fikk hun lov til å prøve. Klager hadde da stått der i over tre timer.

Klager har fremsatt krav om skriftlig forklaring og formell beklagelse fra selskapets administrerende direktør med forsikring om at dette ikke vil skje med andre passasjerer i fremtiden, full refusjon av det som totalt ble betalt for flybillettene, samt en kompensasjon for feilen og klagers tidsbruk grunnet dette (120 minutter telefonid til Emirates kontor i Dubai). Klager krever i tillegg at Emirates lytter til samtalen de hadde henholdsvis 8. og 10. februar 2022. Klager har fått tilbud om kompensasjon i form av "sky miles", men aksepterer ikke dette.

Klager fikk reise på business som planlagt. De fikk imidlertid kun kake på en av flyvningene, mens det var bestilt og betalt for kake på begge flyvningene. Kabinpersonalet var stresset pga. overbooket fly, og leverte ut kaken til feil passasjerer. Klager bemerker imidlertid at hun i denne saken ikke er ute etter kake, men at selskapet står til ansvar for sine feil.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air International har anført følgende:

Dette er en sak som må behandles av flyselskapet Emirates. Dette er et profesjonelt flyselskap, og Air International er sikre på at det må ha skjedd en misforståelse. Problemet er imidlertid ikke knyttet til reisebyrået, ettersom det er tale om en oppgraderingssituasjon. De fleste flyselskap kan avslå en oppgradering dersom flyselskapet er fullbooket.

Emirates har anført følgende:

Klager kontaktet Emirates sitt kundesenter den 8. februar 2022 for å booke en kake ombord i forbindelse med sønnens bursdag, samt oppgradere til business-klasse. Emirates sitt kontaktsenter assisterte klager, men grunnet en glipp ble ikke billettene revalidert.

Da klager og hennes familie møtte opp til innsjekk på EK160 den 10. februar 2022 matchet ikke billettene med reiseklassen i reservasjonen. Videre hadde ikke selskapet belastet 10%-avgiften for å oppgradere for babyen.

De ansatte på flyplassen re-validerte klagers billetter, og ba også om at klager betalte den ekstra summen for oppgradering for babyen.

Emirates beklager forsinkelsen i forbindelse med innsjekk og re-validering av billettene. De beklager også for problemene som oppstod ved betalingen, da den først ikke ville gå gjennom i systemet.

Emirates kan bekrefte at klager og familien reiste på sine opprinnelige flyvninger. Grunnet ubeleilighetene de opplevde under innsjekk har selskapet av godvilje overført 15 000 Skyward miles til klagers Emirates Skywards-konto.

Emirates kan bekrefte at kaken var lastet ombord på EK160 (flyvningen fra Oslo til Dubai).

Nemnda bemerker

Slik nemnda oppfatter det har Emirates erkjent at det oppstod problemer fra flyselskapets side i forbindelse med valideringen av klagers booking. Spørsmålet for nemnda er hvilke rettigheter klager har som følge av dette.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybillettene. Rett til refusjon av flybilletter vil kunne være aktuelt i tilfeller hvor flyselskapet har kansellert/innstilt flyvningen, eller i tilfeller hvor passasjerer har avbestilt/ikke benyttet reisen, og befordringsvilkårene/evt. billett vilkårene hjemler refusjon. Da klager med reisefølge reiste på flyvningene med de aktuelle billettene, må tjenesten anses levert fra flyselskapets side. Klager har med dette ikke rett på refusjon av flybillettene. Klager hadde imidlertid bestilt kake til begge flyvningene. Klager har anført at hun kun fikk kake på den ene flyvningen. Emirates har blitt oppfordret til, men ikke imøtegått denne påstanden. Nemnda anbefaler derfor at Emirates refunderer beløpet som ble betalt for kake på den ene flyvningen (ikke-levert tjeneste) pålydende 264 NOK.

Ettersom Emirates har erkjent at problemene ved innsjekk oppstod grunnet validering av klagers nye billetter (etter oppgraderingen), og at dette var problemer fra flyselskapets side (uaktsomhet knyttet til avtalen som ble gjort om å oppgradere klager mot betaling), mener nemnda at Emirates er ansvarlig for klagers konkrete tap i form av telefonkostnader til Emirates sitt Dubai-kontor. Klager har blitt forespurt presisering/dokumentasjon på denne summen, men ikke sendt det inn. Nemnda anbefaler imidlertid at Emirates erstatter denne konkrete utgiften dersom klager sender dem konkretisering/dokumentasjon på utgiften.

Klager har videre fremsatt krav om beklagelse fra selskapet, samt en forsikring om at det samme ikke vil skje med andre passasjerer i fremtiden. Slik nemnda oppfatter dette er dette et krav som grenser til krav om erstatning for tort og svie. Nemnda har forståelse for at hendelsen ved innsjekk var ubehagelig og belastende for klager. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Verken EU-forordning 261/2004, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen gir dekning for denne typen tap. Det gis kun erstatning for økonomisk tap. Klager vil derfor ikke ha rett til erstatning for selve ulempen (ikke-økonomisk). Nemnda har heller ikke juridisk grunnlag for å stadfeste at selskapet plikter å fremme en offisiell beklagelse til klager. Klager har imidlertid fått tilbud om Skyward-miles, noe som må anses som en form for kompensasjon for hendelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Emirates dekker klagers telefonkostnader til Dubai-kontoret (Dokumentasjon må sendes inn til flyselskapet), samt refunderer summen for ikke-levert kake på den ene flyvningen (264 NOK).

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)