

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

487/12F

### Tjenesteyter

KLM / Travellink

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Zagreb via Amsterdam den 18. juli kl. 14:05 med KL1202/OU4451. Klager sjekket inn i automaten men mottok kun boardingpass fra Stavanger til Amsterdam. Da klager ankom Amsterdam i tide, hadde han 1 t 45 min på seg til neste fly med Croatia Airlines. Han forsøkte å sjekke inn på strekningen uten å lykkes og kontaktet derfor KLMs serviceskranke. De fant ikke ut av problemet og ba klager henvende seg ved gate.

Da klager ankom gate, var det 40 min til avgang. Klager stilte seg i kø foran sikkerhetskontrollen sammen med de andre passasjerene. En flyplassansatt kommer da bort og plukker ut de passasjerene som hadde boardingkort til avgangen, de som ikke hadde boardingkort ble nektet ombordstigning, deriblant klager.

Klager forstår ikke hvorfor han ikke fikk boardingkort hele veien. Han bestilte en gjennomgående billett hos Travellink.

Klager måtte kjøpe ny billett fra Amsterdam til Zagreb til dagen etter og tok deretter inn på hotell. Klager ankom Zagreb 18 timer forsinket.

Da klager kom hjem, kontaktet han Travellink flere ganger. Klager stiller seg sterkt kritisk til kundebehandlingen reisebyrået viser sine kunder. Travellink sa klager hadde kommet for sent til avgangen. Videre henviste de han til Stavanger Lufthavn og Amsterdam Lufthavn vedrørende spørsmål om hvorfor boardingkort ikke ble skrevet ut hele veien.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 400 euro. Videre krever klager refusjon av ny flybillett og hotell, til sammen 430 euro, og refusjon av ubenyttet strekning på billett kjøpt hos Travellink.

### Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink har ikke ansvar for innsjekking eller gjennomføring av reisen. Dette står i Travellinks regler og vilkår. Bookingsbekreftelsen klager mottok på e-post inneholdt korrekt informasjon med et bookingnummer for hele reisen fra Stavanger til Zagreb t/r.

Klager fikk først problem på flyplassen i Stavanger, og burde kontaktet flyplasspersonell. Klager kontaktet heller ikke Travellink. Reisebyrået fikk derfor ingen mulighet til å hjelpe klager. Hendelsen i Amsterdam kan Travellink ikke stå ansvarlig for.

Travellink har ikke handlet feilaktig overfor klager, og kan derfor ikke imøtekomme hans krav.

### **KLM har i det vesentlige anført:**

Klagers billett var utstedt på KLM dokument, men flyvningen fra Amsterdam til Zagreb var med Croatia Airlines. Det er svært vanskelig å innhente informasjon hvorfor klager ikke ble sjekket inn hele veien.

Av godvilje ønsker KLM å refundere klagers hotellutgifter, samt erstatte den nye billetten han måtte kjøpe. Verdien av den opprinnelige billetten vil bli trukket fra beløpet av den nye billetten.

Vedrørende standardkompensasjon for nektet ombordstigning bes klager henvende seg til Croatia Airlines.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

### **Nemnda bemerker:**

Travellink er selger av flybilletter. De er ikke noe ansvar for flyselskapenes gjennomføring av reisen. De har således i denne saken ikke noe ansvar for hvorfor klager ikke fikk boardingpass fra Stavanger til Zagreb. De har heller ikke noe ansvar for at klager ikke fikk boardingpass i Amsterdam.

KLM har tilbudt å erstatte klagers utgifter til hotell som ekstrautgifter til flybillett. Dersom dette ikke allerede er erstattet, anbefaler nemnda at det gjøres,

Uberettiget nektet ombordstigning gir rett til en standarderstatning fra det opererende flyselskap, her Croatia Airlines, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 jf. artikkel 7.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager av en eller annen grunn ikke fikk sjekket inn i Amsterdam. Han fremstod dermed i Croatia Airlines database som ikke møtt, og det var på den bakgrunn ikke uberettiget av Croatia Airlines å nekte klager ombordstigning. Han har følgelig ikke rett til standarderstatning.

Nemnda bemerker avslutningsvis at selv om klager har en gjennomgående billett utstedt på KLM-dokument, overføres ikke ansvaret for nektet ombordstigning til KLM. Om feilen ligger hos KLM, er det etter nemndas vurdering ikke grunnlag for erstatning ut over det KLM har sagt seg villig til å betale.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*