

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-04394

### Tjenesteytere

Iberia Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med familien (totalt fem personer) fra Oslo til Alicante via Madrid med Iberia Airlines den 1. juli 2019.

Klager ble nektet ombordstigning på IB3497 fra Oslo til Madrid. Klager ble av personalet på flyplassen lovet plass på et SAS fly til Alicante samme dag, slik at hun ville lande før resten av familien i Alicante. Da resten av familien sin flyvning hadde tatt av, og bagasje sendt, fikk klager beskjed om at det ikke var plass til henne på SAS-flyet likevel. Klager fikk beskjed om at hun måtte vente til neste dag. Klager var hovedsjåfør på leiebilen bestilt i Spania. Grunnet dette måtte hennes mann endre dette. Dette medførte en ekstra avgift. Klager sov ikke på flyplasshotellet, og sparte flyselskapet for penger. Hun mener Iberia må dekke hennes frokost neste dag. Da bagasjen var sendt, måtte klager også gå til innkjøp av maskara og deodorant. Ved ankomst på flyplassen tok klager taxi til huset. Klager krever denne kostnaden dekket.

En oppsummering av klagers krav er: Standardkompensasjon for nektet ombordstigning (400 EUR), frokost (263 NOK), maskara og deodorant (378 NOK), ekstrakostnad på leiebil (867 NOK), taxi fra Alicante lufthavn til klagers hus i Spania (68,15 EUR).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Iberia Airlines har utbetalt 4062,89 NOK relatert til hendelsen på IB3497 den 1. juli 2019.

### Nemnda bemerker

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, det vil si 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.

Nemnda legger til grunn av klager ble nektet ombordstigning på IB3437 fra Oslo til Madrid den 1. juli 2019. Klager anfører at hun ble lovet plass på en ny flyvning med SAS samme dag, men at hun etterhvert fikk beskjed om at det ikke var plass. Slik nemnda forstår det ble ikke klager booket om til denne flyvningen, slik at det ikke kan anses som en ytterligere nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand, jf. EU-forordningens virkeområde jf. artikkel 3 punkt 2 a) og b).

Iberia Airlines har uttalt til nemnda at klager har fått utbetalt 400 euro for den nektede ombordstigningen. Dette er dokumentert med en transaksjonsbekreftelse.

Nemnda kan ikke se at klager har fått refundert sin utgift til måltid i ventetiden på NOK 263. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på denne utgiften, men nemnda mener at kostnadene er rimelige og skal dekkes av Iberia Airlines.

Klagers bagasje ble sendt med flyet, og klager måtte kjøpe toalettartikler til kroner 378. Etter nemndas syn er dette et påregnelig tap som følge av at klagers bagasje feilaktig ble sendt med flyet.

Klager har videre krevd dekket ekstrautgifter til leiebil og taxi. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Iberia Airlines utbetaler 263 NOK for klagers måltid samt utgifter til toalettartikler på kroner 378.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)