

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

13.03.2018

### Saksnummer

2017-00599

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Katowice den 19. februar 2017 kl 12.55 med flight W6 1216. Ved gate ble klager, hans 6 måneder gravide kone og deres spedbarn nektet ombordstigning mot deres vilje. Flyselskapet spurte ikke frivillige om de kunne stå igjen slik de plikter. Klager og hans familie fikk tilbud om ny avgang til Katowice fire dager senere, eventuelt å bli booket om til Szczecin, som ligger 650 kilometer fra Katowice. Klager måtte akseptere sistnevnte.

Klager ble møtt med svært dårlig behandling. Han ba om et sted hans kone kunne hvile, uten å få hjelp. Hun måtte tilbringe en uke på sykehus etter hjemkomst som følge av denne påkjenningen.

Klager krever standarderstatning for nektet ombordstigning 250 euro per person. Videre krever klager refusjon av utgifter til mat kroner 230, hotell kroner 399,60, parkering kroner 135, flybilletter med LOT Polish Airlines fra Szczecin til Warszawa kroner 1 704, samt 800 kroner i drivstoff fra Warszawa til endelig destinasjon. Klager krever også en kompensasjon for den dårlige behandlingen han og hans familie ble utsatt for.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air beklager hendelsen og har utbetalt standarderstatning 250 euro per voksen, samt refundert klagers kostnader bortsett fra parkering på kroner 135.

Wizz Air vil ikke refundere klagers utgifter til parkering eller drivstoff og viser til sine regler og vilkår punkt 17.1.6 hvor det står: "IF IT DOES NOT FOLLOWS FROM PROVISIONS OF CONVENTIONS OR ANY RELEVANT RIGHTS, WIZZ AIR SHALL NOT BE LIABLE FOR ANY LOSS OF PROFITS, INDIRECT AND CONSEQUENTIAL DAMAGES".

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

### **Nemnda bemerkar**

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, dvs 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. I dette tilfellet ble klager, hans 6 måneder gravide kone og deres spedbarn nektet ombordstigning ved gate mot deres vilje.

Klager krever standarderstatning for nektet ombordstigning 250 euro per person. Reisefølget var på tre personer inkludert spedbarnet. Videre krever klager refusjon av utgifter til mat kroner 230, hotell 399,60, parkering kroner 135, flybilletter med LOT Polish Airlines fra Szczecin til Warszawa kroner 1 704, samt 800 kroner i drivstoff fra Warszawa til endelig destinasjon. Klager krever også en kompensasjon for den dårlige behandlingen han og hans familie ble utsatt for.

Selskapet har akseptert å betale standarderstatning for klager og hans hustru og også for alle klagers øvrige krav, bortsett fra utgifter til drivstoff, parkering og kompensasjon for dårlig behandling. Selskapet viser til at de har begrenset sitt ansvar i sine regler og vilkår når det gjelder denne type krav.

Spedbarnet har imidlertid også krav på standarderstatning med 250 euro. Nemnda legger til grunn at selskapet har tilkjent standarderstatning til klageren og hans familie med unntak av spedbarnet. Forordningen gjelder alle passasjerer som har et sete knyttet til en billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Unntatt fra forordningen er kun passasjerer som har en billett som ikke direkte eller indirekte er tilgjengelig for offentligheten, jf. forordningen artikkel 3 nr. 3, jf. artikkel 2 bokstav g. Det er ikke tilfelle i denne saken. Det er betalt kr 250 i gebyr for barnet. Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler en standarderstatning på 250 euro også til spedbarnet.

Etter nemndas syn bør selskapet også erstatte klagers krav på refusjon av parkeringsutgifter og drivstoff forutsatt at disse kan dokumenteres. Nemnda kan ikke se at ansvarsfraskrivelsen omfatter disse utgiftene.

Nemnda legger til grunn at klager og hans kone fikk dårlig behandling. Han ba blant annet om et sted hans kone kunne hvile, uten å få hjelp. Hun måtte i følge klager tilbringe en uke på sykehus etter hjemkomst som følge av denne påkjenningen.

Klagers kone har ikke lidt noe økonomisk tap. En eventuell erstatning må således være for tort og svie. Etter vårt syn ble klager behandlet på en slik måte at han og reisefølget kunne hatt krav på erstatning for påført ulempe etter luftfartsloven §10-20 og Montrealkonvensjonen art. 19. En eventuell ulempeerstatning vil imidlertid måtte samordnes med standarderstatningen, jf. forordningen art. 12. Ettersom standarderstatningen utgjør 750 €, kan vi ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon, verken for ulempe eller faktiske utgifter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sine krav og at det betales standarderstatning med 250 euro for spedbarnet, men kan ikke anbefale at det betales ytterligere erstatning for ikke-økonomisk tap.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)