

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

16.02.2015

### Saksnummer

708/14F

### Tjenesteyter

Air Berlin

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt billetter t/r Oslo - Bucharest via Berlin for reise den 20. - 22. juni 2014. Da klager skulle sjekke inn, fikk hun beskjed om at hun hadde betalt kroner 16 for lite for billetten, som følge av en intern feil hos selskapet. Hun betalte beløpet, og gikk tilbake til innsjekk. Damen brukte så lang tid på å klargjøre billetten slik at det endte med at klager ikke fikk være med flyet.

Klager takket ja til å bli booket om til samme avgang dagen etter. Hun måtte motvillig betale kroner 5 730 for dette, men ble bedt om å sende inn klage i ettertid for å få dette beløpet refundert.

Da klager ankom Bucharest var hennes koffert borte. Hun fikk ikke denne tilbake før dagen etter, den dagen hun skulle reise hjem igjen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til denne hendelsen og krever refusjon av endringsgebyr, kroner 5 730. Videre krever klager erstatning for tap av 1 av 2 feriedager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Air Berlin gjør sitt ytterste for at passasjerene skal få en så behagelig reise, og beklager dersom dette ikke stod til forventningene.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Air Berlin ved nemndas e-post av 29. juli 2014 med frist til 16. september 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Air Berlin har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av klagers beskrivelse av hendelsesforløpet. Nemnda legger etter dette til grunn at klager ble uberettiget nektet ombordstigning.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU forordning 261-2004 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, dvs. i dette tilfellet 400 euro per person, 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.

Nemnda er av den oppfatning at avvisningen gir grunnlag for standarderstatning på 400 euro per person. I standarderstatningen inngår også erstatning for den ulempen klager ble påført. Air Berlin plikter videre å erstatte klagers utgifter til omruting med NOK 5 730.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- 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 tilfelle i denne saken.

Nemnda anbefaler at Air Berlin betaler en standarderstatning på 400 euro per person. Dersom klager ble påført utgifter til mat mv. anbefales at Air Berlin erstatter disse. Utgiftene må sannsynliggjøres, fortrinnsvis ved kvitteringer, bankutskifter eller lignende.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air Berlin utbetaler standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Air Berlin erstatter eventuelle utgifter til mat/forfriskninger mv.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*