

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

05.12.2013

### Saksnummer

346/13F

### Tjenesteyter

Brüssels Airlines

Krav om standarderstatning mv. som følge av nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Genève via Brüssel den 22. mars 2013 med SN2284. Klager sjekket inn to timer før avgang.

Ved gate ble klager holdt igjen og til slutt nektet ombordstigning grunnet overbooking. Etter lang ventetid ble klager booket om via London med overnatting i samme by.

Klager tapte et forhåndsbestilt døgn på hotell, togbilletter og skipass.

Klager krever standarderstatning 250 euro, refusjon av hotellutgift i London, samt refusjon av forhåndsbestilte togbilletter og hotell i Sveits. Videre krever klager refundert utgifter til mat og drikke i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### 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 Brüssels Airlines ved nemndas e-post av 17. juni 2013 med frist til 29. juli 2013 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.

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning mot sin vilje i Oslo. 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 250 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.

Klagerne har ikke fått utbetalt standarderstatning, og nemnda anbefaler at Brüssels Airlines utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person.

Klagerne ble omrutet via London. Klager har redegjort for vanskelighetene med å få hotell og hvorfor de til slutt overnattes på flyplasshotellet. Nemnda anbefaler at Brüssels Airlines erstatter klagernes utgifter til hotell og mat. Denne erstatning kommer i tillegg til standarderstatningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Brüssels Airlines har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for unngå tapet, og de plikter å erstatte nødvendig og påregnelige utgifter.

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. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det er tilfelle i denne saken.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brüssels Airlines betaler en standarderstatning på 250 euro per person samt erstatter klagernes utgifter til hotell og mat i London.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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