

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av merkostnader som følge av nektet ombordstigning.

Dato

01.11.2022

Saksnummer

2022-01041

Tjenesteytere

Air Serbia

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Air Serbia fra Oslo til Beograd den 9. april 2022.

Klager ble nektet ombordstigning i Oslo, da flyet var overbooket.

Klager fikk ingen hjelp av flyselskapet, og kjøpte selv togbillett til Gøteborg, og flybillett fra Gøteborg til Beograd med Wizz Air.

Klager krever standarderstatning i tillegg til å få dekket sine ekstra utgifter til reisekostnader.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Serbia har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Dersom en passasjer blir nektet ombordstigning mot sin vilje, kan det utløse rett til standarderstatning og forpleining/assistanse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4.

Det er ubestridt at klager ikke fikk reise med Air Serbia på JU451 den 09.04.2022 . EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

Det er ingen holdepunkter for å hevde at unntaket i artikkel 3 nummer 2 gjør seg gjeldende. Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 4 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet etter artikkel 8. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Ettersom klager møtte opp til avgangen i tide, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje av flyselskapet har klager krav på standarderstatning på 400 euro.

Klager har i tillegg fremmet krav om å få dekket ekstra utgiftene på 713 NOK for togbilletten til Gøteborg og 1818 SEK for de nye flybillettene til Beograd.

Dersom man mister plassen på en flyvning mot sin vilje, har en krav på ombooking til den endelige destinasjonen så snart det er mulig. Dette innebærer også at flyselskapet er pliktig å betale for reisen med et annet flyselskap dersom dette er aktuelt. Slik nemnda forstår saken klarte ikke Air Serbia å tilby klager omruting. Avgangen fra Gøteborg med et annet flyselskap må av rimelige hensyn også anses som den snarest avgangen til Beograd i klagers nærhet.

Ettersom Air Serbia ikke tilrettela for omruting etter å ha nektet vedkommende ombordstigning, anbefaler nemnda at Air Serbia bærer ansvaret for de ekstra utgiftene klager ble påført for å gjennomføre reisen til Beograd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Air Serbia betaler klager 400 EUR i standarderstatning og erstatter klagers ekstra utgifter på 713 NOK og 1818 SEK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)