

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning i forbindelse med overbooking.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

1003/15F

Tjenesteyter

Air Berlin

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde booket reise fra Oslo til Palma de Mallorca 26. juni 2014 kl. 06:30 med AB8245. Klager kom til gate var flyet AB8245 til Berlin overbooket. Årsaken til overbookingen var tekniske problemer med en tidligere avgang.

Det ble så utstedt nye billetter: Oslo - Berlin, Berlin - Stuttgart, Stuttgart - Palma.

Klager skulle ha landet på Palma de Mallorca kl. 13:45, men landet i stedet kl. 19:05.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 har prøv å løse flyreisen for gjestene slik at de kom frem til sitt reisemål. Air Berlin har gitt ut en travel voucher på 250 EUR.

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 8. september 2015 med frist til 20. oktober 2015 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 de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på AB8245 til tross for at han hadde gyldig billett. 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. Nemnda anbefaler at Air Berlin utbetaler standarderstatningen.

Det fremgår av saken at Air Berlin har gitt klagerne reisevouchere på 250 euro. Forordningen gir rett til erstatning i penger. Air Berlin kan ikke fri seg fra sitt ansvar ved å dele ut en reisevouchere.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air Berlin betaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.