

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for nektet ombordstigning.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

947/13F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

I januar 2013 bestilte klager en reise fra Ålesund til Barcelona via Amsterdam for reise den 26. juni 2013, for seg og sin familie. Ved bestilling ga klager beskjed om at hennes datter måtte ha med sin elektriske rullestol på reisen. Klager ble bedt om å ringe et telefonnummer for å oppgi rullestolens vekt og størrelse, dette gjorde hun. Klager hørte ikke mer fra KLM, men slo seg til ro da det i billetten stod at rullestol var bekreftet.

Ved innsjekk ble klager nektet ombordstigning med begrunnelse av at rullestolen var for stor. Klager ser i ettertid at rullestolen var på forespørsel. Hun mener reiseruten ikke var lett å lese, og at informasjonen lett kunne misforstås.

Etter mye frem og tilbake ved innsjekk på flyplassen bestemte klager seg for at de bare måtte reise uten rullestolen. Da viste det seg at flyet var overbooket. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette. Familien fikk utdelt standby-billetter til samme flight dagen etter.

Dagen etter møtte klager og hennes familie opp til innsjekk med en rullestol innenfor tillatte mål. Klager ga tydelig beskjed om at det var svært viktig å sitte sammen på flyet da hennes datter lider av en muskelsykdom og er avhengig av assistanse. Familien måtte vente til alle passasjerene var gått om bord, det var da ikke ledige seter ved siden av hverandre. Etter mye om og men fikk de til slutt sitte sammen. Kapteinen om bord hjalp familien i transitt, dette er de svært takknemlig for.

Klager krever kompensasjon for nektet ombordstigning 400 euro per person. Videre krever klager refusjon av tapt hotelløgn. 259 euro, samt leie av rullestol på ferien, 160 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Det medfører ikke riktighet at klager og hennes familie ble nektet ombordstigning som følge av overbooking.

Klager la inn en forespørsel om frakt av rullestol av størrelse 120cm x 63cm x 95cm og 158 kilo. Som det kommer frem av klagers reiserute stod denne forespørselen som «REQUESTED», den var altså ikke bekreftet. Da rullestolen var for stor forsøkte KLM å ringe klager på oppgitt telefonnummer. Da det ikke var mulig å komme i kontakt med klager sendte flyselskapet en e-post til henne på oppgitt e-post adresse, hvor hun ble bedt om å ringe KLM innen 72 timer. Det vises til fremlagt kopi av PNR historie. Dessverre tok klager aldri kontakt med KLM.

Når en kunde bestiller en reise på KLMs nettsider kreves det at vedkommende legger inn telefonnummer og e-post adresse. KLM har i dette tilfellet gjort det de kunne for å kontakte klager og for å unngå denne situasjonen. Klager sier selv at hun ikke leste reiseruten nøye nok, KLM kan ikke stå ansvarlig for dette.

Av godvilje ble klager og hennes familie booket om kostnadsfritt, selv om KLM ikke pliktet å gjøre dette.

KLM kan forstå klagers frustrasjon, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet umiddelbart utbetale standarderstatning, jf. EU-forordning 21/2004 artikkel 4. Med «nektet ombordstigning» menes avvisning av en passasjer som har en bekreftet reservasjon på flygningen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM ikke hadde bekreftet plass til rullestolen. Nemnda legger videre til grunn at KLM hadde forsøkt å komme i kontakt med klager på telefon og på mail. Nemnda viser til PNR historien (bestillingshistorikken).

Klager hadde følgelig ikke rett til å reise med rullestolen.

Det er uklart for nemnda hva som var årsaken til at klagerne ikke kom med flyet da de bestemte seg for å dra uten rullestolen. Klagerne anfører at flyet da var overbooket, mens KLM opplyser at flyet gikk med tomme seter. Nemnda antar at klagerne bestemte seg for sent i forhold til klargjøring av flyets papirer og bagasje.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne ikke har rett til standarderstatning da de ikke hadde bekreftet billett med rullestol på strekningen. Det følger av dette at klagerne heller ikke hadde krav på omruting neste dag. De har heller ikke krav på erstatning for ubenyttet hotell.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Ødegård, Norges Handikapforbund, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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