

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02352

Tjenesteytere

Tripsta.no

Royal Air Maroc

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise t/r Oslo - Casablanca 11. - 20. august 2017. Utreisen gikk fint. På returen som hadde avgang kl 07.50 ble klager nektet ombordstigning av Royal Air Maroc med begrunnelse av at hun ikke hadde gyldig billett. Klager stiller seg uforstående til dette da hun benyttet utreisebilletten uten problemer.

Klager måtte ta inn på hotell og kjøpe ny billett med Lufthansa dagen etter. Hun fikk også utgifter til mat. Klager har ikke kvitteringer på verken kost eller losji da hun betalte kontant.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell kroner 5 500. Videre krever hun standarderstatning 600 euro for å få dekket utgiftene til mat og en dags tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Air Maroc har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Tripsta har i det vesentlige anført:

Tripsta er en formidler av flybilletter. Klagers billett ble utstedt på Lufthansa dokument og var gyldig begge veier. Utreisen ble operert av Lufthansa, og returen var med Royal Air Maroc og Brüssels Airlines via Brüssel.

I følge Lufthansa ble klager nektet ombordstigning på returen da hun ikke møtte opp i tide.

Tripsta har sendt inn en klage på vegne av klager til Royal Air Maroc, men har ikke mottatt svar.

Tripsta kan ikke se å ha gjort noe galt, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Dersom passasjerer uten egen skyld nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, 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.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon eller andre feil på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Nemnda kan ikke se at Tripsta kan bebreides i denne saken.

Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Den aktuelle flygningen gikk fra en tredjestat, og transporterende flyselskap var Royal Air Maroc som ikke er et EU-luftfartsselskap. Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Royal Air Maroc ved nemndas e-post av 16. oktober 2017 med frist til 27. november 2017 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.

Royal Air Maroc har ikke avgitt uttalelse.

Tripstar har avgitt uttalelse og opplyser at de kontaktet Lufthansa som utstedte billetten og at de ba om en forklaring på hva som hadde skjedd. Lufthansa opplyste at klager ikke dukket opp i tide, og at dette var årsaken til at hun ble nektet ombordstigning. Klager hevder at hun møtte opp i tide, men ble fortalt at navnet hennes ikke stod på passasjerlisten.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell kroner 5 500. Videre krever hun standarderstatning 600 euro for å få dekket utgiftene til mat og en dags tapt arbeidsfortjeneste. Klager har ikke fremlagt kvitteringer på utleggene.

Som nevnt over gjelder ikke forordningen i dette tilfellet, og klager har under ingen omstendighet krav på standarderstatning. Spørsmålet er om hun har krav på erstatning på annet grunnlag.

I denne saken står påstand mot påstand. Det er på det rene at klagers billett ble utstedt på Lufthansa dokument og var gyldig begge veier. Da Lufthansa undersøkte saken ble det ikke påstått at klagers navn ikke var oppført på passasjerlisten til Royal Air Maroc. Derimot ble det opplyst at klager ikke møtte frem i tide.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - finner det etter dette ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager ble nektet ombordstigning fordi navnet ikke sto på passasjerlisten. Flertallet legger til grunn at klager møtte opp for sent, men eventuelt misforstod informasjonen hun fikk om hvorfor hun ble nektet ombordstigning. Flertallet kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er enig i at klager ikke kan få medhold i sitt krav, men med en annen begrunnelse. Det bør etter mindretallets syn være enkelt for de profesjonelle parter å fremlegge dokumentasjon som sannsynliggjør påstanden om at klager ikke møtte opp i tide. Flyselskapet har ikke svart og mindretallet kan ikke se at man kan legge avgjørende vekt på formidlerens henvisning til informasjon de angivelig har fått fra Lufthansa. Da det ikke er fremlagt dokumentasjon på at klager ikke møtte opp i tide, må det etter mindretallets syn legges til grunn at klager ble nektet ombordstigning. Det kan da kreves erstatning for utgifter som klager har pådratt seg som følge av den nektede ombordstigningen, jf. Montrealkonvensjonen art. 19. Klager har ikke fremlagt dokumentasjon for de utgifter hun anfører at hun har pådratt seg, og av den grunn er mindretallet den oppfatning at klager ikke kan få medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)