

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på 600 euro grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

19.12.2016

### Saksnummer

2016-00198

### Tjenesteytere

Air France

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Stavanger (AF1747) til New York via Paris (AF3628) den 21. juni 2015 kl. 06:50. Ved innsjekk i Stavanger ble klager informert om at billettene ikke var godkjente.

Klager kontaktet VIA Travel og fikk nye billetter til samme dag kl. 10:10.

Klager kontaktet Air France som innrømte at det var en feil på billettene. Air France tilbød en standarderstatning på 600 euro per person.

I ettertid har selskapet trukket tilbudet og vil kun utbetale 300 euro per person.

Klager stiller seg kritisk til at selskapet kan trekke sitt opprinnelige tilbud.

Klager krever kompensasjon på 600 euro per person.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Grunnet en systemfeil kunne ikke Air France finne klagers billetter da de forsøkte å sjekke inn på Stavanger flyplass. Som et resultat av dette måtte klager omrutes til en senere flygning. Klager ankom New York 3 timer og 30 minutter forsinket.

Nektet ombordstigning gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004, og Air France tilbød klager en erstatning på 600 euro per person. Air France oppdaget senere at de bare skulle ha tilbudt 300 euro per person siden klager ble omrutet og kom frem mindre enn fire timer forsinket., jf. forordningen artikkel 7.2C. Air France har utbetalt en erstatning på 300 euro per person.

Det opprinnelige tilbudet er ikke bindende da selskapet ikke er forpliktet til å betale høyere beløp enn det som angis i forordningen..

Air France kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU forordning 261-2004 artikkel 4 nr. 3 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, det vil i dette tilfellet si en erstatning på 600 euro per person. I henhold til artikkel 7 nr. 2 bokstav c kan imidlertid flyselskapet redusere erstatningen med 50 % dersom passasjerer blir omrutet og ankomsttiden ikke går ut over planlagt ankomsttid på den opprinnelige reserveflygningen med mer enn fire timer. Det er tilfelle i denne saken.

Air France hadde således anledning til å redusere standarderstatningen til 300 euro.

Air France tilbød klagerne i epost av 21. januar 2016 en standarderstatning på 600 euro per person. Klagerne aksepterte dette i epost av 1. februar 2016, og Air France bekreftet i epost samme dag at de har overført 17 000 kroner, som tilsvarer 1 800 euro.

Nemnda er av den oppfatning at det var med dette inngått avtale om en erstatning på 600 euro per person. Begge parter er bundet av avtalen, og Air France kan ikke ensidig gå fra avtalen, selv om de senere oppdager at de hadde hatt anledning til å halvere beløpet.

Nemnda anbefaler at Air France utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går tidligere utbetalt beløp.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air France utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går tidligere utbetalt beløp.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)