

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av flybilletter kjøpt på egenhånd grunnet kansellering og omruting.

### Dato

12.06.2020

### Saksnummer

2019-02965

### Tjenesteytere

Finnair

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Tromsø til Venezia via Helsinki den 29. juni 2019. AY946 fra Tromsø til Helsinki ble kansellert.

Flyselskapet foreslo omruting til et fly fra Tromsø til Helsinki den 30. juni kl. 11.25, og videre med fly fra Helsinki til Venezia neste dag igjen, den 1. juli kl. 16.30.

Klager ønsket å bli omrutet med et annet flyselskap den 29. juni, siden de da ville nådd et Finnair-fly fra Oslo, som igjen ville gjort at hun nådde det opprinnelige flyet fra Helsinki til Venezia den 29. juni. Hun fikk imidlertid beskjed om at de ikke kunne omrute klager til andre operatører enn Finnair og deres samarbeidspartnere. De aktuelle flyselskapene klager foreslo var ikke samarbeidspartnere, og eneste siste alternativ klager fikk var å kansellere med dem og finne flybilletter med andre selskap. Dette ønsket imidlertid ikke klager, da flyprisene begynte å bli høye, og det ville utgjøre et stort økonomisk tap. De foreslo derfor at klager selv kjøpte flybillett fra Tromsø til Oslo, og at de kostnadsfritt ville omrute de til et Finnair-fly fra Oslo til Helsinki. Klager ble anbefalt å søke refusjon for billetten.

Klager ønsker å få dekket kostnaden til flybillett fra Tromsø til Oslo. Den kostet 1549 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer (klager) hadde reservert en reise med Finnair fra Tromsø til Venezia via Helsinki den 29. juni 2019. Finnair kansellerte AY946 fra Tromsø til Helsinki. Klager ble informert om dette pr. e-post den 28. mars 2019. Finnair endret klagers booking til neste dag - 30. juni AY946 fra Tromsø til Helsinki.

Klager var ikke fornøyd med ombookingen gjort av Finnair, og ønsket å endre reservasjonen og fly fra Oslo (istedetfor Tromsø) til Helsinki, og på denne måten rekke den opprinnelige flyvningen AY1781 fra Helsinki til Venezia den 29. juni 2019. Finnair godkjente klagers forespørsel og booket passasjeren til AY914 Oslo - Helsinki med planlagt avgangstid fra Oslo kl. 13.15 og ankomst Helsinki kl. 15.40. Videreforbindelsen var da med AY1781 med avgang fra Helsinki 16.30 og ankomst Venezia kl. 18.30. AY914 den 29. juni fra Oslo til Helsinki ble forsinket med 1 time og 13 minutter ved ankomst Helsinki. Passasjerens mistet sin videreforbindelse til Venezia. Passasjerens ble tilbudt hotell og ombooket til den 30. juni med AY1511 avgang fra Helsinki kl. 07.55, ankomst Zurich 09.45 og lx1662 avgang kl. 13.05, ankomst 14.10.

Finnair har utbetalt standarderstatning på 400 euro for forsinkelsen på AY914 Oslo-Helsinki. Finnair vil ikke imøtekomme klagers krav om å dekke passasjerens flybilletter fra Tromsø til Oslo. Passasjerens tok egne grep og avviste flyselskapets rimelige forpleining. Flyselskapet er ikke ansvarlig til å dekke klagers utgifter, jf. EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerkninger**

Ved kansellering har passasjerens valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybilletter med et annet flyselskap på kr 1549, fordi omrutingstilbudet ikke oppfylte kravet om omruting «snarest mulig» jf. EU-forordning 261/2004 art 8 nr. 1 bokstav a).

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet både tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Som nevnt begrenser ikke omrutingsplikten seg til flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerens må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Dersom passasjerens kjøper nye billetter selv uten å avvente selskapets omruting, risikerer passasjerens å måtte dekke utgiften selv.

Klager her ønsket omruting. Hun fikk tilbud om omruting til Helsinki neste dag, og fra Helsinki til Venezia dagen etter dette igjen, med ankomst to dager etter opprinnelig ankomsttid. Klager fikk også tilbud om omruting til å fly fra Oslo til Helsinki og videre til Venezia den opprinnelige avreisedag, men ikke noe tilbud fra Tromsø til Oslo.

Etter nemndas oppfatning oppfylte ikke Finnairs første omrutingstilbud kravet til omruting "snarest mulig" jf. EU-forordning 261/2004 art. 8 bokstav a), da klager med omrutingstilbudet ikke ville være fremme i Venezia før to dager senere enn planlagt, og det fantes omrutingsalternativer med delvis andre flyselskaper som ville få klager på

plass betydelig raskere. Slik nemnda ser det foreslo klager å bli omrutet fra Tromsø til Oslo, og deretter videre fra Oslo til Helsinki slik at de kunne benytte det opprinnelige flyet fra Helsinki til Venezia. Finnair aksepterte både å booke om klager fra Oslo til Helsinki og at de benyttet sitt opprinnelige fly til Venezia, men avslo å omrute klager fra Tromsø til Oslo. Retten til omruting gjelder for strekningen det er kjøpt billett for. I henhold til klagers billett var utreise fra Tromsø, og endelig bestemmelsessted Venezia. Nemnda finner at Finnair kunne og burde booket om klager hele veien fra Tromsø til Venezia, og at Finnairs unnlatelse av å gjøre dette i dette tilfelle er i strid med EU-forordning 261/2004 art 8 bokstav b.

I tilfeller hvor en passasjer har hatt merkostnader til omruting på egenhånd og tapet finnes dekningsmessig etter EU-forordningen, trekkes eventuelt refundert beløp for de opprinnelige flybilletter fra erstatningsbeløpet. Klager får da utbetalt mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett. I saken her reiste klager på sin opprinnelige booking, og har så vidt nemnda kan se ikke mottatt noen refusjon for de opprinnelige flybillettene. Det gjøres da intet fradrag i erstatningsbeløpet.

Etter dette anbefaler nemnda at Finnair dekker klagers merutgifter for billett fra Tromsø til Oslo på kroner 1 549.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Finnair utbetaler 1549 NOK til klager.

### **Nemndas representanter**

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)