

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett og avgift for parkering.

### Dato

19.01.2023

### Saksnummer

2022-01462

### Tjenesteytere

Flyr

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn skulle reise fra Stavanger til Oslo med FS313 klokken 16:50 den 29. juli 2022. Det ble mottatt en SMS om forsinkelse og ny tid ble klokken 17:25.

De ankommer flyplassen 50 - 60 minutter før avgang på den nye flytiden. Ved innsjekkingen får de beskjed fra Flyr om at sønnen ikke kan bli med.

Det blir kjøpt en ny billett til avgangen klokken 19:30, da far ikke får kontakt med kundeservice. Ny billett koster kroner 1563. Flyr avviser refusjon av denne billetten, men innrømmer at kommunikasjonen (i SMS og reisedokumenter) er uklar og at de vil endre den i fremtiden.

Klager mener at om de hadde skrevet «opprinnelig innsjekkings- og oppmøtetider gjelder» så hadde det ikke vært noe problem. Flyr skriver «ordinære» som betyr at «vanlige» tider gjelder, altså innsjekking av bagasje 30 minutter før og ombordstigning 20 minutter før ny avgangstid. De var på plass omtrent en time før så klagers far mener at det ikke var grunn til å nekte ham innsjekk.

Klagers far har mottatt refusjon på kroner 257 av billettprisen på kroner 662 for den opprinnelige reisen.

Klagers far krever refundert ny billett til kroner 1563 og kroner 120 for parkering.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyr har forklart at flyvningen den 29.07.2022 ble forsinket med 40 minutter. Dette vises av vedlegget Flyr har lagt ved i sitt tilsvarende svar. Ordinær avgangstid var klokken 16:50 og Flyr har sendt ut SMS med informasjon om forsinkelsen og ny avgangstid.

Flyr har i sin korrespondanse med klager vedlagt sine befordringsvedtekter punkt 10.1, som klager har godtatt og lest ved bestilling. I befordringsvedtektene påpeker Flyr at innsjekkingstidene ikke endrer seg med mindre det spesifikt blir informert om det. Flyr har i SMS opplyst om at ordinære innsjekkingstider gjelder. Med ordinære innsjekkingstider menes de tidene som er gjeldene for flyvningens originale avgangstidspunkt. Det er ikke gitt informasjon om at andre innsjekkingstider gjelder, og Flyr mener derfor at informasjon om tidsfrister ikke er til å misforstå.

Flyr påpeker at det er normal praksis hos alle flyselskap at innsjekking ikke utsettes for forsinkelser av relativt kort karakter som denne.

Flyselskapet har vurdert spørsmål om standarderstatning og påpeker at flyvningen ikke er over tre timer forsinket. Klager har brutt kontrakten med flyselskapet og ikke sjekket inn i henhold til frister, og dermed kan denne hendelsen heller ikke defineres som nektet ombordstigning.

Etter en helhetsvurdering står Flyr på sin første klagevurdering og opprettholder sitt standpunkt om å ikke dekke kostnadene ved nye billetter og parkering.

### **Nemnda bemerker**

Det følger av Flyrs befordringsvilkår punkt 10.1 at stengetidene for avlevering av bagasje og ombordstigning er basert på planlagt avgangstid og at med mindre det informeres om noe annet, vil ikke stengetidene endres hvis flyet blir forsinket og du må fortsatt overholde dem.

Klager mottok en SMS fra Flyr der det ble opplyst at ordinære innsjekkingstider er gjeldende. Klager hevder at dette må forstås slik at det skal tas utgangspunkt i den nye flytiden når man beregner tid til innsjekk og oppmøte.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener at klager basert på meldingen fra Flyr, var egnet til å forstå slik at det kunne tas utgangspunkt i den nye flytiden når klager beregnet tid til innsjekk og oppmøte. Selskapet kunne enkelt unngått enhver tolkningstvil ved å bruke ordet "opprinnelig" istedenfor "ordinær" i meldingen om forsinkelsen. Selskapet er nærmest til å bære risikoen for denne tolkningstvilen, jf. prinsippet i avtaleloven § 37 og den generelle uklarhetsregelen i avtaleretten. Konsekvensen av dette er at klager har krav på erstatning for kostnaden til ny flybillett og erstatning for parkeringsutgift.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - er ikke enig i dette. Flertallet viser til at det fremkommer av vilkårene at forsinkelser normalt ikke påvirker tidspunktet for innsjekking, og at det kun påvirker innsjekkingstiden når det blir gitt særlig informasjon om dette. Nemnda mener at det ikke er holdepunkter for at det ble gitt særlig informasjon til klager om ny innsjekkingstid, og at formuleringen i tekstmeldingen - bruken av ordet "ordinær" - naturlig kan forstås slik at klager måtte

forholde seg til de innsjekkingstidene som gjaldt for den første avgangstiden. Dette er også i tråd med alminnelig praksis hos flyselskap ved mindre forsinkelser. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav på refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Christine Alette Benum (Widerøe)