

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstrautgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

27.04.2023

### Saksnummer

2022-01558

### Tjenesteytere

Air Baltic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt reise Oslo-Riga-Rhodos den 2. juli 2022 med AirBaltic gjennom Travellink:

BT152	Oslo-Riga	09:25-11:55	lørdag 2. juli 2022
BT1613	Riga-Rhodos	14:05-17:40	lørdag 2. juli 2022

Ved ankomst på Gardermoen ble klager nektet ombordstigning BT152 Oslo-Riga grunnet overbooking. Klager fortalte personalet at de hadde en videreforbindelse BT1613 Riga-Rhodos og at de reiste med to barn. Personalet svarte at overbooking ofte skjer og at klager måtte vente på neste flygning. Klager hevder at personalet ikke fulgte opp dette nærmere og ikke spurte om noen passasjerer frivillig ville avstå fra sine plasser. Klager hevder videre at personalet ikke prioriterte familier som reiste med barn eller passasjerer med videreforbindelser.

Klager hevder det var tilgjengelige seter på flyet og viser til bilder mottatt fra passasjerer som allerede hadde gått ombord. Disse ledige setene var ikke tilgjengelige for personalet ifølge klager. Klager ble fortalt av personalet at det var tekniske problemer med systemet deres som medførte at det ikke var mulig å bruke disse ledige setene.

Klager fikk til slutt nye ombordstigningskort med setenummer og navn på, men fikk ikke tilgang til å bruke disse. Klager ble igjen nektet ombordstigning. Grunnen var at det var et teknisk problem i systemet som ikke talte riktig antall seter.

Klager ble oppfordret til å hente bagasjen og kontakte kundeservice for mer informasjon. Klager hevder de ble instruert til å sjekke inn på hotell og ta vare på kvitteringer for hotell, mat og transport mens de ventet på en løsning på problemet.

Først fikk klager tilbud om følgende omruting 2. juli 2022 kl. 10:42:

SK803	Oslo-London	07:55-09:20	tirsdag 5. juli 2022
BA636	London-Athen	11:10-17:00	tirsdag 5. juli 2022
A3214	Athen-Rhodos	18:35-19:35	tirsdag 5. juli 2022

Etter dialog med personalet på kundeservice ble de enige om at dette omrutingen ikke passet for familien med to barn og at det var stor sannsynlighet for å miste videreforbindelsen. Derfor takket klager nei til dette tilbudet.

Klager fikk deretter et nytt omrutingstilbud 2. juli 2022 kl. 17:16:

BT152	Oslo-Riga	09:25-11:55	onsdag 6. juli 2022
BT613	Riga-Rhodos	14:15-17:50	onsdag 6. juli 2022

Dagen etter, den 3. juli 2022, fikk klager e-post fra Air Baltic om at setene ikke var ledige på omrutingstilbudet. Da Air Baltic ikke var i stand til å finne et tilstrekkelig omrutingstilbud, ble klager spurt om å kjøpe egen alternativ reise innenfor rimelighetens grenser. Klager kjøpte på egen hånd alternativ reise med Norwegian:

DY1900	Oslo-Rhodos	22:45-xxxx	onsdag 6. juli 2022
--------	-------------	------------	---------------------

På grunn av opprinnelig nektet ombordstigning mistet klager videreforbindelsen Riga-Rhodos, mistet feriedager og forhåndsbetalt hotell i Rhodos med 5 netter, bryllupsjubileum og datterens bursdagsfeiring.

Klager pådro seg utgifter til flybilletter, ekstra bagasje, hotell, transport og mat og drikke som klager ønsker refundert. Klager krever at Air Baltic utbetaler 78 737,73 NOK.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Air Baltic skriver at det er vanlig for flyselskap å selge flere flybilletter enn det er seter for å sørge for at alle setene faktisk blir brukt. Det finnes passasjerer som ikke dukker opp uten å ha sagt ifra om det. Derfor finnes det situasjoner hvor passasjerer blir nektet ombordstigning selv om passasjeren har en gyldig billett.

Air Baltic viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 4. Hvis en passasjer blir nektet ombordstigning mot egen vilje, skal opererende flyselskap umiddelbart gi kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7. Air Baltic ga klager tilbud om voucher på 1 600 euro (400 euro per passasjer) og etter korrespondanse med flyselskapet 20. juli 2022 ble klager informert om retten til å motta penger istedenfor voucher.

Air Baltic hevder at klager også ble tilbudt følgende omruting:

SK803	Oslo-London	tirsdag 5. juli 2022
SN2094	London-Brussel	tirsdag 5. juli 2022
SN3229	Brussel-Rhodos	tirsdag 5. juli 2022

Klager ønsket heller refusjon av flybilletter istedenfor omruting ifølge Air Baltic.

Videre viser Air Baltic til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 om flyselskapenes plikt til å sørge for retten til ivaretaking mens passasjerer venter på alternativ flygning. Da klager ikke brukte tilbudt omruting og heller ønsket full refusjon, kan ikke Air Baltic refundere utgifter etter denne artikkelen.

Air Baltic kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ubrukte hotellutgifter på siste destinasjon, da flyselskapet ikke er ansvarlig for slike utgifter i henhold til EU-forordning 261/2004.

Anvendelsen av EU-forordning 261/2004 skal ikke berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til EU-forordning 261/2004 kan imidlertid trekkes fra en slik erstatning, jf. forordningens artikkel 12.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager først ble nektet ombordstigning den 2. juli 2022. For dette har Air Baltic tilbudt å utbetale standarderstatning med voucher på 400 euro per person, totalt 1 600 euro, slik de plikter etter EU-forordning 261/2004. Klager skal ha fått beskjed om muligheten til å få penger istedenfor vouchers. Nemnda anbefaler at Air Baltic utbetaler standarderstatningen i form av penger istedenfor voucher, hvis ikke dette allerede har blitt gjort.

Nemnda viser videre til at klager den 3. juli 2022 fikk beskjed om at det likevel ikke var plass på flyvningen den 6. juli, etter at de hadde fått bekreftet plassreservasjonen dagen før. Dette anses som nektet ombordstigning, som også gir grunnlag for standarderstatning. Nemnda anbefaler derfor at Air Baltic utbetaler ytterligere 1 600 euro i standarderstatning.

Det neste spørsmålet omhandler ekstraavgiftene klager pådro seg som følge av nektet ombordstigning.

Nemnda legger til grunn at klager pådro seg utgifter til nye flybilletter, hotell, transport og mat og drikke som følge av at de ble nektet ombordstigning mot deres vilje.

Klager hevder de ble oppfordret av Air Baltic til å kjøpe nye flybilletter på egen hånd. Air Baltic har vist til et omrutingstilbud Oslo-London-Brussels-Rhodos den 5. juli 2022 som klager hevder ikke fantes. Tjenesteyter har ikke dokumentert denne påstanden nærmere til tross for oppfordring. Derfor legges klagers anførsler til grunn, nemlig at dette omrutingstilbudet ikke ble gitt.

Dersom passasjerer 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, det vil si 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. Plikten til omruting inkluderer omruting med andre selskaper.

Nemnda anbefaler etter dette at Air Baltic refunderer klagers utgifter til nye flybilletter på 13 898 NOK, samt forpleining i ventetiden; klagers dokumenterte utgifter til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden med 5 822 NOK, og transport mellom hotell og flyplass med 606 NOK. For det tilfellet at selskapet har refundert klagers opprinnelige flybilletter så kommer dette til fradrag. Klager skal ikke reise gratis.

Når det gjelder kostnader til hotell i Oslo på 10 066 NOK, anses dette omfattet av forpleiningsansvaret til flyselskapet.

Klager krever i tillegg refusjon av 9 956,81 NOK for forhåndsbetalt hotell som de ikke fikk brukt som følge av at de ankom noen dager senere enn planlagt. Nemnda oppfatter dette som krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentanten – mener at utgifter til hotell som ikke kan benyttes på grunn av nektet ombordstigning ikke er en utgift som selskapet er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet, jf. FLYKN-2022-01696.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tappt overnatting på hotell er å anse som en påregnelig følge av nektet ombordstigning.

Mindretallet viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotellreservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av nytt hotell på Rhodos (1 323,03 euro) og taxi (75 euro). Nemnda mener at disse utgiftene er påregnelige og at de skal samordnes med standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12 nr.

1. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen på 1 600 euro overstiger nevnte utgifter. Disse utgiftene må derfor anses dekket av standarderstatningen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Air Baltic utbetaler standarderstatning til klager med totalt 3 200 euro. Transportklagenemnda anbefaler også at Air Baltic refunderer klagers utgifter til nye flybilletter på 13 898 NOK, samt forpleining i ventetiden; klagers dokumenterte utgifter til måltider og forfriskninger, hotell i Oslo og transport mellom hotell og flyplass. For det tilfellet at selskapet har refundert klagers opprinnelige flybilletter så kommer dette til fradrag.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)