

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

14.06.2020

### Saksnummer

2019-03169

### Tjenesteytere

Finnair

### 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.

Klager fikk kun alternativene å rutes om fra Oslo til Helsinki, eller fra Tromsø til Helsinki den 30. juni, og deretter fly fra Helsinki til Venezia dagen etter dette igjen (1. juli).

Klager aksepterte å bli omrutet fra Oslo til Helsinki, slik at hun kunne rekke den opprinnelige avgangen fra Helsinki til Venezia. Hun fikk imidlertid ikke noe omrutingstilbud fra Tromsø til Oslo, noe hun måtte dekke selv.

Klager ønsker å få dekket kostnaden til flybillett fra Tromsø til Oslo, da hun ikke ønsket å miste to dager av ferien, noe som ville blitt realiteten ved Finnair sitt omrutingstilbud fra Tromsø.

### 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. Dette er tre måneder før avgang. 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 passasjerer 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. Passasjerer mistet sin videreforbindelse til Venezia. Passasjerer 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. Passasjerer tok egne grep og avviste flyselskapets rimelige forpleining. Flyselskapet er ikke ansvarlig til å dekke klagers utgifter, jf. EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Ved kansellering har passasjerer 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. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen. Dersom passasjerer kjøper nye billetter selv uten å avvente selskapets omruting, risikerer passasjerer 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)