

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, ekstra erstatning og refusjon av advokatutgifter i forbindelse med overbooking.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2019-01222

### Tjenesteytere

Finnair

### Klager har i det vesentlige anført

26. juni 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med AY912 fra Oslo til Helsinki, med planlagt avgang fra Oslo kl. 08.45 og planlagt ankomst i Helsinki kl. 11.05.

Da klager sammen med reisefølge skulle sjekke inn i skranke på Gardermoen, ble de av innsjekkingspersonalet spurt om de ville gi fra seg setet på Finnair-flyet de skulle ta, mot at de fikk en kompensasjon pålydende 250 euro per person og garantert plass på det neste Finnair-flyet, som hadde avgang kl. 13.00. Klager og medpassasjeren takket ja til tilbudet, og bagasjen ble sjekket inn av innsjekkingspersonalet. Klager oppgir at de ble fortalt at de ville bli tildelt seter og få to kuponger à 250 euro ved gaten for flyvningen med avgang kl. 13.00.

Klager anfører videre at da de skulle gå om bord på flyet med avgang kl. 13.00, ble de nektet ombordstigning. De fikk oppgitt at det ikke var noen ledige plasser til dem på flyet, og ingenting av det innsjekkingspersonalet hadde oppgitt overfor klager og medpassasjeren, var registrert i systemet. Klager og medpassasjeren forsøkte da å finne en Finnair-skranke, uten hell.

Klager anfører at vedkommende og medpassasjeren måtte ut gjennom tollen og ankomsthallen og gå tilbake til avgangshallen for å få snakke med personalet de opprinnelig hadde snakket med. Klager og medpassasjeren måtte insistere på å få komme med Finnair-flyet som hadde avgang kl. 17.00. De fikk samtidig beskjed om at bagasjen var på bagasjebåndet i ankomsthallen, så de måtte komme seg tilbake dit for å hente bagasjen og deretter sjekke inn på nytt for å rekke flyvningen med avgang kl. 17.00.

Klager anfører at hele prosessen var svært slitsom. De mistet en båt tur de hadde bestilt i Helsinki som følge av at de kom frem til Helsinki såpass sent, og avhenting av nøklene til en leilighet de hadde leid, lot seg ikke gjøre på det opprinnelig avtalte tidspunktet. Klager har oppgitt at de ble ikke tilbudt mat eller drikke av Finnair, og at de er svært misfornøyde med Finnairs behandling av dem.

Klagers representant anfører at Finnair ett sted i den fremlagte dokumentasjonen hevder at det var to ledige plasser på den opprinnelige flyvningen AY912, mens det et annet sted står at det var kun én ledig plass. Representanten anfører at klager og medpassasjerene uansett ikke ville ha samtykket til å måtte splittes, slik at kun én reiste til Helsinki, mens den andre måtte bli værende igjen i Oslo. Representanten anfører videre at klager og medpassasjerene måtte kunne stole på at de fikk beskjed om av innsjekkingspersonalet, var korrekt, og at Finnair må godta at deres ansatte og representanter har begått feil og ikke har opptrådt korrekt i det aktuelle tilfellet.

Det vises for øvrig til klagers og representantens anførsler i fremlagte dokumenter.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per passasjer, 500 euro totalt, i henhold til anført avtale i forbindelse med endringen av flyreisen, erstatning på 75 euro som følge av forsinket ankomst i Helsinki og refusjon av alle advokatutgifter i forbindelse med saken.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Finnair-flyvningen AY912 var i utgangspunktet overbooket, og i tråd med vanlig prosedyre ble kundene spurt ved innsjekking om de frivillig ville gi fra seg setet sitt i tilfelle flyvningen skulle vise seg å være overbooket.

Klager og medpassasjerene takket ja til Finnairs tilbud om å bli flyttet til flyvningen kl. 13.00 mot at de fikk kompensasjon i tilfelle den opprinnelige flyvningen skulle vise seg å være overbooket. Passasjerenes bagasje ble sjekket inn, men satt på vent, slik at de ville bli lastet om bord på flyet dersom det var ledige seter igjen etter at ombordstigningen var avsluttet. Passasjerene ble forklart og rådet til å gå til gaten for flyvningen AY912 for å se om det var ledige seter igjen etter at ombordstigningen var avsluttet, 15 minutter før avgang. Passasjerene ble fortalt ved innsjekking at kompensasjonen var på 125 euro per kunde, og at de ville bli booket om ved gaten dersom det ikke var noen ledige seter igjen etter at ombordstigningen var avsluttet.

Klager og medpassasjerene henvendte seg til personalet ved gaten for flyvningen AY912 før ombordstigningen hadde startet, og spurte om det var noen ledige seter. Passasjerene ble forklart at det ikke var mulig å gi svar på om det var noen passasjerer som ikke ville møte opp, før etter at ombordstigningen var avsluttet, 15 minutter før flyets avgang. Dersom noen ikke møtte opp, ville klager og medpassasjerene få seter. De ble bedt om å vente ved gaten frem til ombordstigningen var avsluttet.

Etter at ombordstigningen var gjennomført, var det ett sete igjen på flyvningen. Klager og medpassasjerene ble ropt opp, men de dukket ikke opp. Deretter måtte gaten lukkes, og det ble registrert at klager og medpassasjerene ikke hadde møtt opp.

Klager og medpassasjerene møtte så opp ved gaten for den neste Finnair-flyvningen til Helsinki, AY914, da ombordstigningen for denne startet. Siden passasjerene ikke hadde kontaktet Finnair-personale, hadde ikke noe i den opprinnelige bookingen deres blitt endret. Ved gaten for AY914 ble de fortalt at de ikke var blitt booket inn på denne flyvningen, siden det hadde vært plass på den opprinnelige flyvningen. Klager og medpassasjerene ble satt opp på en venteliste i tilfelle det var noen av passasjerene som ikke møtte opp til flyvningen AY914. De ble bedt om å vente ved gaten til ombordstigningen var over, men de forlot gaten igjen og ble på nytt registrert med manglende oppmøte.

Da klager og medpassasjerene deretter kontaktet Finnair-personalet på Gardermoen, ble de anbefalt å hente bagasjen fra ankomsthallen, og de ble ombooket til flyvningen AY916.

Finnair har tilbudt seg å betale den opprinnelige kompensasjonen på 125 euro per person til begge passasjerene, selv om de ble registrert med manglende oppmøte i forbindelse med den opprinnelige flyvningen AY912. Dette på tross av at de flere ganger ble bedt om å bli værende ved den opprinnelige gaten frem til ombordstigningen var avsluttet.

I henhold til EU-forordning 261/2004 må passasjerene møte opp i tide ved gaten for å ha rett på kompensasjon. Klager og medpassasjerene møtte opp ved gaten mens innsjekkingen fremdeles var åpen, men ble ikke værende frem til ombordstigningen var over, selv om de ble bedt om dette. Dermed ble ikke kundene nektet ombordstigning i forbindelse med AY912. Da passasjerene heller ikke hadde bekreftet plass på den neste flyvningen, AY914, har de ikke rett på kompensasjon for nektet ombordstigning. De møtte uansett ikke opp ved gaten for denne flyvningen heller da ombordstigningen var over. Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon.

Finnair kan etter dette ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

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.

Det fremgår av de fremlagte opplysningene fra begge parter at klager og medpassasjeren meldte seg som frivillig til omruting til en senere flyvning mot kompensasjon. Hva som ble sagt og avtalt mellom klager og den ansatte i innsjekkingsskranken, i tillegg til hva som ble sagt ved gaten, er imidlertid bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. På dette grunnlag avvises saken, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)