

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

01.11.2022

### Saksnummer

2022-01129

### Tjenesteytere

British Airways

Finnair

### Klager har i det vesentlige anført

Tre personer, derav et spedbarn, skulle reise med Finnair og British Airways fra Oslo kl. 08:45 via Helsinki til Miami den 28. desember 2021. Klager ankom flyplassen fem minutter før innsjekkingen stengte kl. 08:00, og de var ved innsjekkingsskranken kl. 07:55, som var fem minutter før de skulle stenge.

Klager skulle sjekke inn fire koffert, og fremla gyldige covid-tester. Innsjekking ble igangsatt, men ble raskt avbrutt av en annen ansatt som sa de var for sent ute, og at innsjekkingen ikke kunne fortsette. Etter en noe ubehagelig diskusjon, ble de henvist til Finnair for videre hjelp. Det fantes en avgang til Helsinki senere på dagen, og ettersom de hadde 6 timers transfertid i Helsinki, ville de kunne rekke planlagt avgang til Miami. Klager ringte Finnair, og forsøkte under ventetiden å avbestille billettene og be om vouchere, men fikk melding om å kontakte reisebyrået der billettene var kjøpt. Etter 1 times venting, fikk de beskjed om at de måtte kontakte British Airways, BA, der billettene var kjøpt, og at Finnair ikke kunne hjelpe de på noen måte. Klager kontaktet BA, og fikk beskjed om å kansellere bestillingen i appen. Da klager forsøkte å gjøre dette, fikk han fremdeles beskjed om å kontakte reisebyrået. Agenten hos BA fant dette merkelig, og skulle sjekke muligheten for å booke de om til en senere avgang til Helsinki, eller å sørge for en refusjon i form av vouchere, da det skulle være mulig før avgang på første flight. Klager ble satt på vent mens agenten skulle sjekke det hele, og etter 15 minutters venting, kom hun tilbake for å si hva de skulle gjøre, men så ble samtalen brutt. Klager ringte tilbake, forklarte situasjonen, men fikk beskjed om at det eneste klager kunne gjøre var å kjøpe helt nye billetter. Under samtalen mottok klager en e-post fra BA, der de ba klager kontakte de, ettersom samtalen ble brutt. Klager informerte den ansatte om dette, og håpet på en løsning, men fikk beskjed om at dette bare var en automatisk utsendelse, og at det ikke var noe mer å gjøre. Klager ringte BA flere ganger, uten at noen svarte.

Klager ga opp, kjøpte nye billetter med Air France for reise dagen etter, og betalte kr.61 890.

Klager påpeker at selv om de var sent ute, møtte de ved innsjekk før den stengte.

Ettersom klager feilaktig ble henvist til Finnair, og i tillegg opplevde feilinformasjon på nettsiden til BA, mener klager de har krav på refusjon i form av vouchere eller at det utbetales kr. 51 074.

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

British Airways har anført følgende:

British Airways informerer om at billettene ble kjøpt hos dem, men at flyvningene gikk med Finnair.

Den 28. desember 2021 kl. 07:06 GMT (kl. 08:06 lokal tid), ble passasjerene oppført som noshow i deres system. Som en følge av dette, ble også resten av reisen kansellert.

Klager kontaktet kundeservice kl. 09:04 GMT, som forklarte at passasjerene var registrert som noshow. Dessverre ble samtalen brutt. Klager kontaktet kundeservice på nytt kl. 09:13 GMT, og fikk informasjon om at det ikke var mulig å endre bookingen eller få en voucher, da dette kun kan gjøres før innsjekk lukkes. Det vises til vedlagt dokumentasjon, Terms and Conditions, der dette fremkommer.

British Airways beklager at klager fikk feilmelding da han selv forsøkte å endre sin bestilling eller å be om voucher. Uansett, klager møtte opp for sent til innsjekk til flyvning med Finnair, og det var derfor ikke mulig å gjøre endringer i bestillingen. Det vises til vedlagt dokumentasjon som omhandler regler for den aktuelle billett type, og som klager har krysset av for å ha lest ved bestilling. Det fremkommer der at endring ikke er mulig i dette tilfellet.

Klager har fått refusjon i tråd med gjeldene regler, og i dette tilfelle er det kun minimale ubrukte avgifter som kan refunderes. Det ble refundert kr.164 per voksen passasjer den 30. juni 2022.

British Airways kan ikke kommentere det at Finnair nektet klager ombordstigning.

Finnair har anført følgende:

Klager hadde ikke fullført innsjekk i tide, og ble derfor dessverre nektet ombordstigning fra Oslo til Helsinki den 28. desember 2021. I henhold til Finnairs transportbetingelser i artikkel 6, fremkommer det at klager selv er ansvarlig for å overholde frister som er gitt i forhold til når innsjekking må være avsluttet.

Billettene er utstedt av British Airways, og Finnair kan ikke tilby voucher i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av ubenyttede billetter som følge av at de ble nektet reise med flyvningen BA6027 fra Oslo til Helsinki den 28. desember 2021, og at resten av reisen til Miami dermed ble kansellert.

Klager har anført at de ankom flyplassen fem minutter før innsjekkingen stengte og at de var ved innsjekkingsskranken fem minutter før innsjekkingsfristen kl. 08.00. Finnair har anført at klager ikke hadde fullført innsjekkingen innen fristen, og British Airways har oppgitt at klager ble registrert som no-show kl. 08.06. Nemnda mener det er uklart om klager faktisk var ved innsjekkingsskranken før kl. 08.00. Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen i nemnda. Saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Nemnda vil generelt bemerke at passasjerer som møter på flyplassen kun 5 minutter før innsjekking på en utenlandsreise stenger, tar en risiko for at de ikke får sjekket inn i tide som de kan bli ansett nærmest til å bære risikoen for selv.

### **Vedtak**

Saken avvises.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)