

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved nektet ombordstigning.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00794

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY7141 fra Oslo lufthavn (OSL) til Boston (BOS) 15. august 2017 kl. 17.50. Før avgang mottok klager en tekstmelding fra Norwegian med informasjon om at flyet var overbooket. Hun godtok erstatningsreise den 17. august med mellomlanding i København. Hun har anført at hun også ble lovet utbetaling på 300 euro fra Norwegian, som hun ikke har mottatt.

Klagers representant, klageselskapet Flyhjelp, har vist til at det etter artikkel 4 nummer 1 må ha blitt inngått en avtale mellom passasjeren og flyselskapet. Klagers representant finner det ikke bevist at tekstmeldingen er sendt til passasjeren. Av Norwegians fremlagte tekstmeldingslogg er meldingen sendt til et telefonnummer som hverken er passasjerens telefonnummer eller et nummer med korrekt antall siffer tilsvarende et norsk telefonnummer.

Norwegian har videre anført at passasjeren ikke fylte ut eget skjema for kompensasjon på 300 euro. Siden kunden ikke fylte ut skjemaet, kan dette tolkes som om passasjeren ikke aksepterte vilkårene for avtalen. Dette kan også ses i sammenheng med at Norwegian ikke utbetalte 300 euro før Flyhjelp kontaktet Norwegian med klagers krav 21. februar 2018. Kompensasjonen ble utbetalt seks måneder etter at avtalen visstnok ble inngått. Norwegians faktiske adferd taler i mot påstanden om at avtalen ble inngått på tidspunktet den omtvistede tekstmeldingen ble sendt. På bakgrunn av det ovennevnte har Flyhjelp, på vegne av klager, fremsatt krav om ytterligere 300 euro, et krav på totalt 600 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder krav om standardkompensasjon etter at klager ble nektet ombordstigning på DY7141 fra Oslo til Boston 15. august 2017.

Følgende fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nummer 1:

"Når et transporterende luftfartsselskap har rimelig grunn til å forvente at det må nekte ombordstigning på en flyging, skal det først oppfordre frivillige til å gi avkall på sin reservasjon mot en form for kompensasjon på vilkår som avtales mellom den berørte passasjer og det transporterende luftfartsselskap. Frivillige skal få assistanse i samsvar med artikkel 8, og denne assistansen skal komme i tillegg til den kompensasjon som er nevnt i dette nummer".

Passasjerene ble informert via SMS at DY7141 var overbooket og at selskapet ønsket frivillige som kunne reise med en annen avgang mot kompensasjon. Klager valgte å benytte seg av dette tilbudet ved å ringe nummeret presentert pr. tekstmelding. I løpet av denne samtalen ble klager gjort oppmerksom på at kompensasjon pålydende 300 euro kunne mottas dersom passasjerer selv fylte ut et eget skjema for dette. Dette ble imidlertid ikke gjort. I februar ett år senere mottok klager et krav fra klageselskapet Flyhjelp, hvor Norwegian utbetale kompensasjon på 300 euro til dem 21. februar 2018.

Norwegian har vist til kopi av tekstmelding sendt til passasjerer 15. august 2017. Denne loggen viser at avtalen mellom Norwegian og klager i forbindelse med overbookingen 15. august 2017 ble oppfylt i form av utbetaling av 300 euro utbetalt den 21. februar 2018. Norwegian har på dette grunnlag avvist ytterligere krav fra klager i denne forbindelse.

### **Nemnda bemerker**

Klagers fly 15. august 2017 var overbooket, og hun meldte seg frivillig til å gi avkall på plassen, og fikk en erstatningsreise den 17. august.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 1 at man ved overbooking skal oppfordre frivillige til å gi avkall på sin reservasjon mot en form for kompensasjon som avtales mellom passasjerer og flyselskapet.

Nemnda mener at det er sannsynliggjort at det ble avtalt en kompensasjon på 300 euro. Det vises til fremlagt sms fra Norwegian, der beløpet fremgår. Nemnda legger til grunn at klager har mottatt denne beskjednen, da det er på det rene at hun meldte seg frivillig til å gi fra seg plassen.

Klagers krav om 600 euro er etter nemndas syn uten grunnlag.

Beløpet på 300 euro er allerede utbetalt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)  
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Wenche Skeisvoll (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)