

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0315/15F

### Tjenesteyter

Finnair

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Helsinki den 22. desember 2014 kl. 20:20 med AY2658. Grunnet overbooking ble klager nektet ombordstigning. De ble booket om til Air Baltic via Riga dagen etter. Ved ankomst var ikke klagers bagasje ankommet, han kontaktet Finnair men fikk lite hjelp. I bagasjen lå julegaver og finklær til høytiden.

Klager måtte dra ut å handle klær på julaften, deretter dro de til flyplassen for igjen å sjekke om bagasjen var ankommet. Det var den. Klager stiller seg kritisk til at personen han snakket med dagen før ikke ga seg bryet med å finne hans bagasje.

Klager har fått 250 euro per person fra Finnair, samt refusjon av diverse innkjøpt. Klagers tap er større enn beløpet han har fått refundert, da han også krever erstatning for 1 dags tapt arbeidsfortjeneste.

Klager krever til sammen 740 euro for 2 personer, med fratrekk 500 euro som alt er utbetalt. Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Finnair har i det vesentlige anført:

AY2658 ble dessverre overbooket. Ved overbooking vil frivillige bli spurt om å stå over. Da ingen meldte seg, ble dessverre klager nektet ombordstigning.

Klager ble booket om til neste dag via Riga kl. 10:45. Han har mottatt rettmessig erstatning på 250 euro per person. I tillegg har Finnair betalt 192,64 euro i erstatning av innkjøp som følge av forsinket bagasje.

Finnair kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til Finnairs brev.

#### Nemnda bemerker:

Klagerne ble neket ombordstigning grunnet overbooking. Det gir rett til en standarderstatning på 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4, jf. artikkel 7. I beløpet inngår så vel eventuelt økonomisk tap som ulempen overbookingen medførte.

Klagerne ble omrutet til neste dag. Bagasjen kom først frem en dag etter dette.

Finnair er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Finnair har ikke anledning til å begrense dette ansvaret ut over det som fremkommer av luftfartsloven § 10-22 og Montrealkonvensjonen jf. artikkel 26, jf. artikkel 22. Nemnda er av den oppfatning at Finnair også er ansvarlig for eventuell tapt arbeidsfortjeneste, så lenge tapet er en direkte følge av forsinkelsen og er påregnelig,

Klagerne hadde ferie og gikk ikke glipp av arbeidsinntekter som følge av hendelsen. Erstatning for ulempen ved forsinkelsen inngår i standarderstatningen.

**Den forsinkede bagasje førte til utgifter og ulemper for klagerne. Finnair har erkjent ansvar for utgifter som følge av forsinket bagasje, og har refundert utgifter så langt de har mottatt originale kvitteringer. Tid gikk med til ettersporing av bagasje, innkjøp av klær mv. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler videre at Finnair utbetaler en erstatning på 100 euro per person for denne ulempen. Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet. Mindretallet viser til at norske domstoler har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Nemnda bemerker avslutningsvis at det er uklart om Ar Baltic har ansvar for den forsinkede bagasjen. Finnair har erkjent ansvar overfor klager, og det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til om det er grunnlag for en eventuell regress fra Air Baltic.**

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Finnair utbetaler 100 euro per person.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*