

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

20.01.2023

### Saksnummer

2022-01429

### Tjenesteytere

Flyr

Avinor

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Flyr fra Oslo til Edinburgh den 15. april 2022 kl 12.30 med flight FS1584. Da klager møtte opp på Gardermoen i kl 10.20, stod det på informasjonstavlen at innsjekking skulle foregå på område 10. Klager ventet der sammen med 10-15 andre passasjerer. Da innsjekkingspersonalet kom, var det imidlertid for en annen flyvning fra et annet flyselskap. Klager kom med dette for sent til innsjekk hos Flyr og mistet flyvningen sin.

Klager stiller seg kritisk til at Flyr ikke gikk bort til innsjekkingsområde 10 for å se om det stod noen og ventet, da det var feil informasjon på informasjonstavlen. Klager ringte Flyr som beklaget og sa at klager kunne kjøpe ny billett med annet selskap som Flyr ville dekke.

Klager krever refusjon av utgifter til ny flybillett med KLM, kroner 3 924.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyr har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Flyr 15 minutter før avgang per telefon. Flyr hadde gjennomsnittlig ventetid på telefon på 19 sekunder den dagen, og maks ventetid var 4 minutter og 27 sekunder, så den sene kontakten kan ikke tilskrives lang ventetid på telefon. 15 minutter før avgangstid er 30 minutter etter at innsjekk stenger og 5 minutter etter at ombordstigning stenger, og er derfor ikke nok tid til å veilede klager til riktig innsjekkingsområde.

Klager ble ikke lovet noen ny billett med annet selskap over telefon. Ifølge telefonnotatet vårt står det: «Han var fast bestemt på at det var vi som hadde gjort en feil. Han sa selv

at han måtte kjøpe ny billett, men jeg visste ikke om det var vår feil eller ikke, så jeg lovet ingen dekning». Videre er det lagt til et ytterligere notat som sier: «Han var den eneste som ikke kom med flyet».

Klager har et ansvar for å aktivt søke informasjon hvor innsjekkingen foregår, særlig når tiden går og det ikke skjer noe. Oslo lufthavn er ikke større enn at man kan sjekke ut om det kan være en feil eller en siste liten endring. At klager først tar kontakt 15 minutter før avgangstid gjør det umulig for Flyr å hjelpe passasjerer. At samtlige passasjerer på avgangen, med ett unntak har sjekket inn til riktig tid, taler for at det har vært mulig å sjekke inn, tross eventuell feilen på informasjonstavlen.

Avinor har i det vesentlige anført:

Flyselskapet Flyr har aldri innsjekk på felt 10 i innsjekkingsområdet på Oslo lufthavn Gardermoen. Sannsynligheten for at flyvningen klager skulle reise med var satt opp med felt 10 på informasjonstavlene anser Avinor derfor er liten.

Det var imidlertid en annen flyvning til Edinburgh, CAT521 med avreise kl 12:00, som hadde innsjekk på felt 10 denne formiddagen. En mulig forklaring på hendelsen som er innklaget kan være at klager har festet seg ved destinasjonen angitt på informasjonstavlen, men ikke registrert at det gjaldt en annen flyvning enn den han skulle reise med.

Nemnda får vurdere hvilken vekt det vi her viser til skal tillegges i klagesaken. Fra vårt ståsted anses imidlertid at det er en slik tvil knyttet til de faktiske forhold at det ikke er grunnlag for å treffe vedtak mot Avinor i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Klager har anført at han møtte til innsjekk mer enn to timer før avgang. Det er uklart for nemnda hva som var årsaken til at klager først tok kontakt med Flyr da det kun var 15 minutter igjen til avgang.

Flyr har anført at klager var den eneste passasjerer som ikke rakk flyvningen.

Avinor har på sin side anført at Flyr ikke har noen avganger på felt 10 i innsjekkingsområdet, men at en annen flyvning til Edinburgh med avgang kl 12.00 med et annet flyselskap hadde innsjekk på felt 10 denne dagen.

Basert på opplysningene fra klager og Flyr anser nemnda det mest sannsynlig at det to timer før avgang sto feil på informasjonstavlen. Klager var imidlertid den eneste

passasjerer som ikke rakk innsjekkingen, og ventet etter det som er opplyst til 15 minutter før avgang før han reagerte.

Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Christine Alette Benum (Widerøe)