

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet nektet innsjekking.

### Dato

15.09.2023

### Saksnummer

2023-00243

### Tjenesteytere

Air France

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise t/r Oslo-Paris med utgående reise den 8. juli 2022 og returreise 11. juli 2022:

Gardermoen-Paris - AF1275 - kl. 06:25- kl. 08:55 (frist for innsjekking kl. 05:45)

Paris-Gardermoen - AF1771 - kl. 14:25- kl. 16:40 (frist for innsjekking kl. 13:45)

Klager kom til Gardermoen og hevder det stod ingenting hvor Air France oppholdt seg og hvor klager skulle sjekke inn. Klager endte med å komme frem akkurat, men fikk da beskjed at innsjekking ble lukket selv om det stod folk i kø.

Klager ringte til Air France 12 min etter innsjeking var låst. Klager fikk statusen "no show" og bestilte nye flybilletter med Norwegian for å komme seg til Paris. Klager måtte mellomlande i Danmark og brukte 2 timer ekstra på reisen med ekstra utgifter på 9 222 NOK. Klager har fått refundert 413 NOK av Air France.

Klager krever full refusjon av nye flybilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air France skriver at innsjekkingen ble lukket i henhold til de prosedyrer som gjelder på europeiske flygninger. Denne informasjonen er tilgjengelig på Air France sine nettsider. Innsjekking for europeiske flygninger til Paris stenger 40 minutter før avgang. Flyet skulle gå kl. 06:25, derfor strengte innsjekking kl. 05:45. Klager hevder at de ringte Air France 12 minutter etter innsjekking og har vist til telefonlog fra klagers telefon. Klager ringte derfor Air France kl. 05:47, altså 12 minutter etter innsjekking var stengt.

Klager møtte opp for sent til innsjekking og rakk dermed ikke flyet. Det som skjedde var uheldig, men siden Air France stengte innsjekking i henhold til prosedyrer og denne informasjonen var tilgjengelig for klager, så kan ikke Air France refundere klager utgifter til nye flybilletter. Air France har allerede refundert de originale flybillettene til klager.

### **Nemnda bemerker**

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 og assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9».

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Flertallet - leder og bransjerepresentantene - mener at årsaken til at klager ble nektet ombordstigning var at hun møtte for sent til innsjekk.

Innsjekkingen stengte 45 minutter før avgang, dvs. kl. 05:45. Dette var informasjon som klager var kjent med, eller burde vært kjent med siden det stod på flybilletten.

Det fremkommer ikke helt klart når klager faktisk stilte seg i kø for innsjekking. Klager hevder at hun kom akkurat til køen for innsjekking, men at innsjekking ble lukket selv om det stod folk i kø. Klager har vist til telefonlog hvor hun ringte Air France 12 minutter etter at innsjekking stengte.

Flertallet mener uansett at klager burde ha beregnet mer tid på flyplassen med tanke på at dette var en internasjonal flyvning. Klager har ikke forklart når hun møtte opp til innsjekking.

Det er passasjerenes eget ansvar å komme i god tid til flyplassen, slik at man rekker å sjekke inn innen de frister som gjelder. Passasjerene må ta høyde for at det kan være køer ved innsjekkingsautomater, bagasjeinnlevering mv., og man kan ikke regne med at man ved sen ankomst får gå forbi andre passasjerer i disse køene. Selv om flyselskapene ofte vil assistere passasjerer i tidsnød, betyr det ikke at flyselskapet vil pålegges et erstatningsansvar dersom disse passasjerene ikke prioriteres.

Flertallet mener at klager ikke har krav på standarderstatning eller refusjon av nye flybilletter.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, viser til at selskapet i denne saken ikke har imøtegått klagers påstander om manglende informasjon om innsjekningssted, og deretter lang kø ved innsjekk, som årsaker til at hun ikke kom med flyet. Bevissikringshensynet får etter mindretallets syn betydning her. Det bør være relativt enkelt for selskapet å sannsynliggjøre at det ikke var uregelmessigheter på flyplassen, som kan forklare at klager ikke rakk flyet. Videre har ikke klager fått en klar oppfordring om å redegjøre i detalj for når hun ankom flyplassen, når hun stilte seg i kø for innsjekk, med videre. Etter mindretallets syn er det derfor ikke grunnlag for å konkludere med at klager ikke rakk flyet var at hun møtte for sent til innsjekk. Mindretallet mener at det må legges til grunn at klager ble nektet ombordstigning i forordningens forstand, og at klager må få medhold i sitt krav om ekstra utgifter til nye flybilletter, da hun ikke ble tilbudt kostnadsfri omruting. Klager vil i et slikt tilfelle også ha krav på standarderstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Myndigheter og flyplasser pålegger flyselskap å kreve inn skatter og avgifter per reisende passasjer. Disse skattene og avgiftene kreves bare fra flyselskapet når passasjeren faktisk velger å reise. Dersom passasjeren ikke benytter seg av sin planlagte reise, har passasjeren rett til å få refundert de offentlige skatter og flyplassavgifter som er refunderbare.

Nemnda påpeker også at tjenesteyterne har mulighet til å trekke et håndteringsgebyr for refusjonen i henhold til sine vilkår, som klager aksepterte ved bestilling av reisen. Dersom det etter refusjonen gjenstår noe beløp, anbefaler nemnda at klager tar kontakt med sitt forsikringsselskap for dekning av dette. Nemnda anbefaler at Air France refunderer refunderbare myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubenyttede flybillettene til klager, hvis ikke dette allerede har blitt gjort.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Air France refunderer skatter og avgifter til klager for ubenyttede flybilletter, hvis ikke dette allerede har blitt gjort. For øvrig anbefaler Transportklagenemnda at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)