

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, dekning av nye flybilletter og forpleining grunnet mistet videreforbindelse. Rakk ikke innsjekk av bagasje på videreforbindelse på grunn av forsinkelse.

Dato

02.05.2024

Saksnummer

2023-02237

Tjenesteytere

KLM

Widerøe

Berg-Hansen Reisebureau

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde gjennom Berg-Hansen bestilt flyreise t/r Tromsø-Accra:

KL2788 - Tromsø-Bergen - kl. 07:40-kl. 09:45 - 30. april 2023

KL1186 - Bergen-Amsterdam - kl. 10:45-kl. 12:30 - 30. april 2023

KL0589 - Amsterdam-Accra - kl. 16:30-kl. 21:00 - 30. april 2023

KL0590 - Accra-Amsterdam - kl. 23:15-kl. 07:45 - 15. mai 2023

KL1187 - Amsterdam-Bergen - kl. 11:45-kl. 13:25 - 16. mai 2023

KL2800 - Bergen-Tromsø - kl. 14:25-kl. 16:25 - 16. mai 2023

Det aktuelle problemet oppstod i Bergen. Klagers bagasje, som var sjekket inn hele veien til Tromsø, måtte samles inn, tas gjennom tollen, og deretter sjekkes inn på nytt. Flyselskapet Widerøe aksepterer dessverre ikke ny bagasje når det gjenstår mindre enn 30 minutter til avgang. Dette gir ett rom på 30 minutter fra flyet lander i rute, på å hente ut bagasjen, transportere den gjennom tollen og komme seg til innsjekkingen.

Denne dagen var flyet ett par minutter forsinket. Det tok uvanlig lang tid før klagers bagasje ankom på rullebåndet, og klagers bagasje var blant de siste delene som ble levert. I tillegg ble klager kort holdt oppe i tollen. Da klager ankom Widerøes skranke var det tekniske problemer som gjorde at det var noe kø foran skranken.

Da klager nådde Widerøes innsjekkingsskranke for å sjekke inn bagasjen på nytt, var det mellom 20 og 30 minutter igjen til avgang.

Widerøe nektet å sjekke inn bagasjen til klager. Widerøe tilbød ikke mulighet for ettersending av bagasjen. Det var uakseptabelt å etterlate bagasjen i terminalen for å rekke flyet. Widerøe nektet å ombooke billettene til klager.

Klager fikk bestilt nye flybiletter via Berg-Hansen, som også opprinnelig reise var bestilt gjennom. Kostnaden for disse var 4 417 NOK. Tidligst mulige ankomst til Tromsø var klokken 20:30, noe som er en forsinkelse på 4 timer og 5 minutter fra opprinnelige rute. Denne forsinkelsen, i henhold til EU-regulering, berettiger klager til en kompensasjon på 600 EUR.

Klager hadde også ekstra kostnad for et måltid på 294 NOK. Dette er også vedlagt i saken. Dersom dette omfattes av standardkompensasjonen, så frafaller klager dette kravet.

KLM avviste klagen fordi klager var "no-show" på flyvningen. Når Widerøe nektet å motta bagasjen, er realiteten imidlertid at de nektet klager ombordstigning. At Widerøe ikke har registrert i sine systemer at de nektet å sjekke inn bagasjen, kan ikke være avgjørende.

KLM kan heller ikke høres med at "it is the sole responsibility of the passenger to be on time at the gate and check-in". Når flyselskapet ikke tar ansvar for bagasjen, kan det ikke være klagers ansvar å være ved gaten til rett tid.

KLM kan videre ikke høres med at det skal være klagers ansvar å være i tide til innsjekk, når forsinkelsen skyldes forhold utenfor klagers kontroll. I dette tilfellet ankom klager med et forsinket KLM-fly, og skulle videre med et fly som KLM har satt opp som korresponderende, uten at det i dette tilfellet var tilstrekkelig tid til å få med bagasjen. Klager kan ikke se at KLM har tatt hensyn til disse omstendighetene i sin vurdering.

På denne bakgrunn fastholder klager sine krav om erstatning for nye flybiletter, matkostnader og standardkompensasjon.

Klager har skrevet utførlige innvendinger til KLMs og Widerøes tilsvarende og har i det vesentlige anført:

Flyselskapet KLM hevder at MCT i Bergen for forbindelser fra internasjonale flyvninger til innenlands flyvninger i Bergen er 50 minutter. Etter hva klager kan finne er dette også tiden som gjelder ved Oslo lufthavn Gardermoen.

I Oslo sjekkes bagasjen automatisk videre. I Bergen må bagasjen tas ut, tas gjennom tollene, fraktes til riktig etasje i terminalen, bringes til innsjekkingsranken, før passasjerene må gjennom sikkerhetskontrollen. Prosessen i Bergen er altså vesentlig mer tidskrevende enn i Oslo.

Det må legges til grunn at MCT i Bergen er problematisk og at dette er kjent for flyselskapene. Så er spørsmålet hvilke tiltak som er innenfor flyselskapets kontroll for å redusere virkningen av dette.

Det er flyselskapet som setter opp rutene med forbindelser. Forbindelsestiden, MCT, er kun tilgjengelig i Amadeus. Klager kan ikke finne at denne informasjonen er offentlig tilgjengelig. Dermed kan ikke klager som kunde forutse dette kjente problemet, og klager som passasjer kan ikke ta forholdsregler knyttet til dette.

I denne saken var ikke klager informert om problemstillingen på forhånd. Klager var heller ikke informert av flyselskapet om at han måtte sjekke inn bagasjen på nytt. Klager var heller ikke informert om at skranken for ny bagasje ville stenge 30 minutter før neste flyavgang.

Flyselskapet har ansvaret for at flyet tømmes for bagasje hurtig og effektivt. Flyplassen overtar på ett tidspunkt ansvaret for at bagasjen bringes til passasjerene. Når bagasjen ankommer forsinket til passasjerene kan dette skyldes en forsinket håndtering av bagasjen ut fra flyet eller etter at flyplassen har overtatt ansvaret. Det er umulig for klager som passasjer å vite om svikten her var hos flyplassen eller hos flyselskapet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at flyselskapet har bevisbyrden for at forsinkelsen ligger utenfor deres kontroll. Når flyselskapet hevder at årsaken til den forsinkede bagasjen ligger hos flyplassens håndtering så må flyselskapet føre bevis for det.

Flyselskapet har ikke ført bevis for at den forsinkede bagasjen skyldtes forhold på flyplassens side, og må derfor selv bære ansvaret for den forsinkede ankomsten av bagasjen.

Det er grunn til å tro at klager ville rukket innsjekkingen dersom bagasjen hadde kommet først på bagasjebåndet. Flyselskapet visste at det var en knapp overgang. Flyselskapet kunne ha sikret prioritering av bagasjen. Flyselskapet hadde altså både kunnskap og mulighet til å sikre at bagasjen med kortest tid kom tidligere. Dette er innenfor flyselskapets kontroll, og er noe de valgte å ikke gjøre.

Klager er enig i at tollprosedyrer er utenfor flyselskapets direkte kontroll. Flyselskapet kunne likevel ha koordinert med lokale myndigheter for å sikre en smidig overgang for passasjerene. Dette er spesielt relevant gitt den knappe MCT i Bergen.

Widerøe kunne dessuten tatt imot bagasjen og ettersendt den, de kunne tatt imot bagasjen og holdt igjen flyet i noen få minutter, eller de kunne ha sjekket klager om til et annet fly, slik at forsinkelsen ble minimal. Når Widerøe hevder å ikke kunne "gjort noe annerledes for at kunden skulle rekke innsjekk/flyvningen" er det åpenbart uriktig.

Videre har klager påberopt Montrealkonvensjonen artikkel 19 som hjemmel for flyselskapets ansvar for bagasjen. Uregelmessigheten som klager opplevde var innenfor kontrollen til både KLM og Widerøe.

Klager fastholder sine krav om erstatning for nye flybilletter, matkostnader og standardkompensasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

Klager krever i dette tilfellet EU 261/2004-kompensasjon, refusjon av kostnader for nye billetter og refundering av matutgifter. KLM motsetter seg klagers krav på følgende grunnlag:

Klager hadde opprinnelig reiserute fra Accra til Tromsø via Amsterdam og Bergen under PNR KRF570. Ved ankomst i Bergen ble klager nektet innsjekking av bagasje fordi dette må skje senest 30 minutter før avgangstid.

Klager nevner i sin klage at han trodde bagasjen var sjekket inn helt til Tromsø. Grunnet fortollingsregler har klager plukket opp bagasjen i Bergen. Klager nevner at bagasjen var forsinket på beltet ved ankomst og det ble forsinkelser gjennom tollen.

Etter videre undersøkelser kan KLM bekrefte at KL1187 den 16. mai 2023 fra Amsterdam til Bergen faktiske ankomsttid var klokken 13:29. Flyet var 9 minutter forsinket fra opprinnelig ankomsttid som var klokken 13:25. Det er vedlagt bevis fra KLMs systemer som viser dette.

Minimumstiden for videreförbindelser fra internasjonale flyvninger til innenlands flyvninger i Bergen er 50 minutter. Her er det tatt høyde for at alle reisende skal gjennom fortolling. Faktiske ankomsttid til KL1187 den 16MAY23 var klokken 13:29. Dette tilsvarer 56 minutter i MCT (minimum connection time). Da dette er innenfor MCT, har derfor ikke klager på kompensasjon under EU 261/2004. Det at bagasjen var forsinket på beltet og videre kø i tollen, er faktorer utenfor KLMs kontroll.

Klager krever i tillegg at flyselskapet betaler for billettkostnader grunnet forsinkelsen. Da forsinkelsen ikke skyldtes flyselskapet, motsetter KLM seg dette kravet. KLM ber klager ta videre med sitt eget reisebyrå eller reiseforsikring for videre refundering.

I dette tilfellet har reisebyrået booket separate billetter fra Bergen til Tromsø under referanse NX9PJU med SAS. Klager krever erstattet matutgifter på 294 NOK grunnet forsinkelsen. Da dette ikke er ombooket som en gjennomgående reise fra reisebyrået, bes klager henvende seg videre til Berg-Hansen eller reiseforsikring for videre refundering.

Forøvrig bemerkes at minimum connection time er noe om følges likt av alle flyselskap. Klager nevner at på Oslo Gardermoen er det ikke fortolling av bagasje for reisende. Dette gjelder imidlertid ikke alle flyselskap. SAS, Norwegian og Widerøe har en ordning med at bagasjen kan fortolles ved sluttdestinasjonen. KLM og Air France, samt flere internasjonale flyselskaper har ikke dette tilbudet. Bagasjen må vanligvis fortolles ved første ankomst i Norge.

Klager nevner i tillegg om at fortolling ikke ble opplyst av flyselskapet. Fortollingsregler er noe som reisende er selv ansvarlig for å følge. Dette blir opplyst om ved ankomst i forskjellige land. Krav til fortolling er noe som ikke kan overstyres av flyselskapet.

Klager nevner videre at MCT i Bergen har vært et langvarig forhold. Dette er noe som må tas videre med Bergen flyplass. Flyselskapene følger MCT og godkjente ruter innenfor disse. Klager har i dette tilfellet booket sin billett via reisebyrå og bes henvende seg til videre til Berg-Hansen når det gjelder billett og rute tilbudt i dette tilfellet.

Når det gjelder ankomst i Bergen og tiden det tok for bagasjen å ankomme beltet er dette utenfor KLMs kontroll. Her er det lokale bakketjenester som er ansvarlig for utlevering av bagasjen på beltet. Klager opplyser om at KLM kunne prioritet bagasjen. De fleste reisende er transitt-passasjer. Prioritering av bagasje gjelder kun kortholdere og business-klasse-reisende, som er felles for alle flyselskap.

Når det gjelder respons fra Widerøe flyselskap, er dette en klage som må tas videre med dem.

Berg-Hansen har i det vesentlige anført:

Berg-Hansen måtte bestille nye billetter Bergen-Tromsø da det var for sent å endre på bestillingen klager hadde videre på gjennomgående billett BGO TOS. Klager var for sen til å sende bagasje på eksisterende billett. Av den grunn får ikke vi skrevet om/ endret på billetten. Reiserådgiver hos Berg-Hansen bestilte derfor ny billett som da ble med SAS BGO OSL TOS. Berg-Hansens anbefaling er at klager tar saken videre med sin reiseforsikring.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe har operert som normalt, og kunne ikke gjort noe annerledes for at kunden skulle rekke innsjekk/flyvningen.

Passasjeren ankommer inn til Bergen med KLM, og rekker ikke videreförbindelse med Widerøes rute WF626.

WF626 - Scheduled dep: 14.25

Push back: 14:29 / Take off: 14:37.

Innsjekk av bagasje stenger 30 minutter før avgang. Widerøe finner ingen spor på chat eller e-post om at kunden har tatt kontakt med Widerøe for ombooking. For å opprettholde ruteprogrammet til Widerøe og sikre at resterende passasjerer om bord rekker sine respektive videreforbindelser, kan Widerøe dessverre ikke holde igjen flyet.

Det vil være flyselskapet som ankommer Bergen som bærer det økonomiske ansvaret for bagasjen fram til den leveres på båndet – hvor kunden må plukke den opp – og levere inn med neste flyselskap, som i dette tilfellet er Widerøe. Hvert flyselskap har en avtale med en bakkehandling, der både lasting og lossing av fly vil være berammet av kontrakten.

Kunden ankom innsjekk for sent og rakk derfor ikke å levere bagasjen i henhold til gjeldende åpningstider.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ikke rakk flyvningen KL2800 Bergen-Tromsø den 16. mai 2023 som ble operert av Widerøe. Innsjekk av bagasje stenger 30 minutter før avgang. Det var en rekke faktorer som bidro til at klager ikke rakk denne fristen. Flyvningen KL1187 Amsterdam-Bergen var ca. 9 minutter forsinket. Nemnda legger videre til grunn at det tok uvanlig lang tid før klagers bagasje ankom på rullebåndet, og at klagers bagasje derfor var blant de siste som ble levert. I tillegg ble klager holdt kort tilbake i toll. Da klager ankom Widerøes skranke var det noe kø. Da klager nådde frem i køen for å sjekke inn bagasjen, var det mellom 20 og 30 minutter igjen til avgang. Klager var med dette utenfor fristen for innsjekking av bagasje. Widerøe tilbød ikke å ettersende bagasjen. Klager valgte da å skaffe seg ny billett til Tromsø.

Nemndas flertall legger til grunn at KLMs flyvning KL1187 fra Amsterdam til Bergen landet med ca. 9 minutter forsinkelse den 16. mai 2023. Klager hadde da fremdeles tilstrekkelig tid til å reise videre med Widerøe til Tromsø. Det var således ikke forsinkelse på flyvningen fra Amsterdam til Bergen som var årsak til at klager mistet videreforbindelsen. Uheldige omstendigheter knyttet til bagasjeutlevering, toll og kø i Widerøes skranke gjorde samlet at klager ikke rakk å sjekke inn bagasjen innen de frister som Widerøe hadde satt. Klager var følgelig ikke tilstede ved innsjekkingen på det tidspunkt som Widerøe hadde foreskrevet. Nemndas flertall, lederen og bransjerepresentanten, kan på dette grunnlag ikke anbefale at klager mottar standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 2.

Til underbyggelse av dette bemerkes forøvrig at klager hadde gjennomgående billetter med planlagt ankomst Bergen lufthavn kl. 13:25 og videreforbindelse kl. 14:25 til Tromsø. Ved kjøp av en flyreise der man skal mellomlande på en flyplass for å reise videre, har flyplassene lagt inn en minstetid for transfer avhengig av hvor man kommer fra og hvor man skal videre, samt om man har en gjennomgående billett for hele reisen eller separate billetter. Informasjon om transfertider finnes normalt på nettsidene

til flyplassene og flyselskapene. Det er ikke bare passasjerer som kommer inn fra én destinasjon (i dette tilfellet Bergen) som skal videre til Tromsø – det er passasjerer fra en rekke ulike innkomne flighter som skal videre, sammen med passasjerer som bare flyr Bergen – Tromsø. Det er derfor ikke gitt at det er mulig at ett fly venter på et innkommende fly for å ta med passasjerene videre.

Klager hadde 1 time transfertid på Bergen lufthavn i henhold til sine gjennomgående billetter. Lufthavner opererer med standard minimumstid for transfer. På Bergen lufthavn er dette 50 minutter for overgang fra internasjonale til innenlandsflyvninger. Flertallet, lederen og bransjerepresentanten, mener at selv om det er mulig å kjøpe billetter med kort transfertid, så er dette ikke en garanti for at passasjerer faktisk vil rekke sin neste flyvning. Passasjerene bør derfor gjøre en egen vurdering av om det bør legges inn bedre tid til transfer. Flertallet finner at det er sannsynlighetsovervekt for at grunnen til at klager i dette tilfellet ikke rakk videreforbindelsen skyldes en rekke uheldige omstendigheter som ingen enkelt aktør kan lastes for. Klager må følgelig selv bære risikoen for at han ikke rakk videreforbindelsen med den korte transfertiden som han hadde lagt opp til ved sin bestilling.

Flertallet har vurdert, men finner heller ikke at Montrealkonvensjonen artikkel 19 gir grunnlag for erstatning i dette tilfellet. Det er ikke sannsynliggjort at fraktføreren ikke har truffet alle forholdsregler som det var rimelig å kreve for å unngå skaden i det foreliggende tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, har kommet frem til at klager har rett på standarderstatning og erstatning for egne omrutingskostnader da forhold på flyselskapets side har medført at klager har kommet frem tre timer forsinket.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Ifølge klager rakk de ikke oppsatt videreforbindelse på grunn av flere omstendigheter: dels at klagers flyvning fra Amsterdam-Bergen var forsinket minutter, dels at bagasjen kom sent på bagasjebåndet på Gardermoen var forsinket, samt at det var teknisk svikt i innsjekkingsskranken.

KLM har anført at klager hadde tilstrekkelig tid til å rekke sin videreforbindelse til tross for forsinkelsen ved flyvningen Amsterdam-Bergen. Flyselskapet har videre avvist ansvar for forsinkelsen ved bagasjebåndet. Mindretallet kan ikke se at det er godtgjort at forsinkelsen skyldtes forhold på flyplassens side. Avlessing av bagasje fra flyet utføres av flyselskapets representanter, og der denne er sen vil også bagasjen ankomme

tilsvarende sent på båndet. For øvrig har verken KLM eller Widerøe har kommentert forsinkelsen som oppstod ved innsjekkingsskranken grunnet teknisk svikt.

Mindretallet kan på bakgrunn av de foreliggende opplysningene ikke se bort ifra at den omstendighet at klager landet for sent i Bergen, sammenholdt med forsinkelsen av bagasje og ved innsjekking var hovedårsaken til at klager ikke rakk oppsatt videreforbindelse til Tromsø. Flyselskapet må godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold utenfor deres kontroll, og dette er ikke gjort. Klager har derfor rett på standarderstatning på 400 euro per passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen, samt erstatning for egne omrutingskostnader da han ikke ble tilbudt omruting, jf. artikkel 8.

I henhold til EU-domstolens avgjørelser C-502/18 og C-367/20 er alle flyselskaper som har planlagt å gjennomføre en flygning på den gjennomgående reisen, ansvarlig overfor passasjerene i henhold til forordningen. I lys av at reisen var utstedt på KLMs dokument og at dette flyselskapet synes å ha bidratt vesentlig til forsinkelsen som medførte at klageren mistet videreforbindelsen, anses KLM ansvarlig overfor klager.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning, og mener at verken Berg-Hansen, KLM eller Widerøe i dette tilfellet er ansvarlige for at klager ikke rakk sitt fly til Tromsø, eller hans tap som følge av dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)