

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

12.05.2020

### Saksnummer

2019-03611

### Tjenesteytere

KLM

Transavia Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle reise fra Trondheim KL1174 til Porto via Amsterdam med KL2587 den 30. juni 2019. Ved ankomst Amsterdam ble de nektet ombordstigning på Transavias flyvning til Porto, selv om flyet ikke var fullt. De ble omrutet til neste dag med KL1711 og ble booket inn på hotell.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordningen samt å få dekket reisekostnader i forbindelse med togtransport til og fra hotellet, i Amsterdam, 12,80 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til KLMs opplysninger fløy ikke klager på code share flyvning KL2587, som var operert av Transavia Airlines den 30. juni 2019. Klager ble booket om på neste tilgjengelige fly fra Amsterdam til Porto med KL1711 den 1. juli 2019.

Bestillingen til klager ble opprettet av KLM og billettene deres ble utstedt korrekt av KLM. Om klager ble nektet ombordstigning på grunn av vanskeligheter med overføring eller visning i Transavia Airline sitt system, vil det være Transavia Airline som vil bli holdt ansvarlig for å rette opp dette før avreise. KLM henviser klager til Transavia Airlines, da billetten har blitt utstedt korrekt av KLM i dette tilfellet.

I samsvar med EU-forordningen 261/2004, forord: «For å sikre effektiv anvendelse av forordningen, skal forpliktelsen som den oppretter, ligge hos det opererende flyselskap som utfører eller har tenkt å utføre en flyging, enten det er med eide fly, eller under dry / wet lease, eller på annen basis».

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Transavia Airlines har ikke kommet med tilsvar til nemnda, men til klager har flyselskapet anført:

Transavia beklager at klager ble nektet ombordstigning på HV6003 flyet til Porto grunnet et tredje flyselskap som KLM ikke hadde avtale med. Flyselskapet kan heller ikke finne en Transavia booking i klagers navn ei heller finne navnet på passasjerlisten. Transavia anbefaler klager om å ta kontakt med KLM.

### **Nemnda bemerker**

Klager og hans kone skulle reise fra Trondheim med KL1174 til Porto via Amsterdam med KL2587 den 30. juni 2019. Ved ankomst Amsterdam ble de nektet ombordstigning på Transavias flyvning til Porto, selv om flyet ikke var fullt. De ble omrutet til neste dag med KL1711 og ble booket inn på hotell.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Klager kjøpte billettene via KLM, og de var utstedt på KLM-dokument. Første del av reisen var en KLM-flight mens det var opplyst på billetten at strekningen fra Amsterdam til Porto, som også var en KL-flight, var betjent av Transavia. Transavias flight code er imidlertid HV.

I følge KLM var dette en codeshare agreement og slik at Transavia var ansvarlig for at klager urettmessig ble nektet ombordstigning. Transavia på sin side hevder at KLM ikke hadde noen slik avtale med dem, og at de ikke hadde klager på sin passasjerliste. Dette var årsaken til at klager ble nektet ombordstigning.

Ettersom billetten er utstedt på et KLM-dokument og er en code share hvor KLM utførte første flyvning, har nemnda kommet til at KLM må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18.

Nemnda anbefaler etter dette at KLM betaler 400 euro i standarderstatning per person og togbilletter til og fra hotellet med 12,80 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler 400 euro per person til klager, tilsammen 800 euro, og 12,80 euro for transport til og fra hotellet.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Joachim Sponheim (SAS)  
Maricor Maglasang (HRG Nordic)