

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (22.10.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Delta Airlines mener at Berg-Hansen må være ansvarlige for feilen med billettene og at hendelsen ikke er dekningsmessig etter EU 261/2004.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av forpleiningsutgifter grunnet nektet ombordstigning. Problemer med diverse endringer på bookingen og billettutstedelse.

Dato

08.10.2024

Saksnummer

2024-00302

Tjenesteytere

KLM

Delta Airlines

Berg-Hansen Reisebureau

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flyreise t/r Kristiansand-Cancun via Berg-Hansen:

Passasjer 1:

KL1206 (operert av KLM) - Kristiansand-Amsterdam - kl. 06:10-kl. 07:35 - 1. mai 2023

KL685 (operert av KLM) - Amsterdam-Mexico City - kl. 14:30-kl. 17:59 - 1. mai 2023

KL9139/AM558 - Mexico City-Cancun - kl. 20:35-kl. 23:58 - 1. mai 2023

DL71 (operert av Delta Airlines) - Amsterdam-Atlanta - kl. 08:35-kl. 12:10 - 2. mai 2023

DL1963 (operert av Delta Airlines) - Cancun-Atlanta - kl. 11:00-kl. 14:54 - 28. mai 2023

KL6072/DL72 - Atlanta-Amsterdam - kl. 17:30-kl. 08:15 - 28. mai 2023

KL1207 (operert av KLM) - Amsterdam-Kristiansand - kl. 09:35-kl. 11:05 - 29. mai 2023

Passasjer 2:

KL1206 (operert av KLM) - Kristiansand-Amsterdam - kl. 06:10-kl. 07:35 - 1. mai 2023

KL6074/DL71 - Amsterdam-Atlanta - kl. 08:35-kl. 12:10 - 1. mai 2023

KL5184/DL601 - Atlanta-Cancun - kl. 13:57-kl. 15:30 - 1. mai 2023

KL685 (operert av KLM) - Amsterdam-Mexico City - kl. 14:30-kl. 17:59 - 1. mai 2023

KL9139/AM558 - Mexico City-Cancun - kl. 20:35-kl. 23:58 - 1. mai 2023

DL71 (operert av Delta Airlines) - Amsterdam-Atlanta - kl. 08:35-kl. 12:10 - 2. mai 2023

DL591 (operert av Delta Airlines) - Cancun-Atlanta - kl. 14:05-kl. 17:50 - 12. mai 2023

KL6012/DL74 - Atlanta-Amsterdam - kl. 20:10-kl. 10:30 - 12.-13. mai 2023

KL1247 (operert av KLM) - Amsterdam-Kristiansand - kl. 11:55-kl. 13:20 - 13. mai 2023

Klager ble omrutet til ny reise:

KL1206 (operert av KLM) - Kristiansand-Amsterdam - kl. 06:10-kl. 07:35 - 1. mai 2023

KL685 (operert av KLM) - Amsterdam-Mexico City - kl. 14:30-kl. 17:59 - 1. mai 2023

AM558 (operert av Aeromexico) - Mexico City-Cancun - kl. 20:35-kl. 23:58 - 1. mai 2023

Den 24. april 2023 ringte klager til Berg-Hansen og gjorde oppmerksom på at på appen til Delta sto reisen deres til den 2. mai 2023. Dette skulle deres ansatte ta seg av – hun så at «alt var i orden» for den 1. mai 2023.

Den 30. april 2023 prøver klager å sjekke inn via appen til KLM. Klager får sjekket inn Kjevik-Amsterdam, men ikke videre da det var med et annet selskap. Klager reiste derfor tidlig til Kjevik den 1. mai 2023 for å sjekke inn i skranken.

KLM fikk sjekket inn bagasjen helt til Cancún, men ikke passasjerene. Det var en feilmelding de ikke hadde sett før. Klager ringte vakttelefonen, vedkommende der fikk samme feilmelding og forsto ikke problemet – men billettene var i orden så det skulle ikke være noe problem. Klager dro med beskjed om å henvende seg til en travel desk umiddelbart da de kom til Amsterdam. Det gjorde klager.

Klager fikk hjelp hos KLM i Amsterdam, og de prøvde å få klager med til Atlanta. Men Delta var ikke villig til å sjekke klager inn. I appen til klager lå begge reisene (både den 1. og den 2. mai) fortsatt inne, og klager ble til stadighet gjort oppmerksom på at flighten den 2. mai var kansellert.

Delta stenger gaten og klager får ikke blitt med. KLM booker klager om på en flight om Mexico City senere på dagen. Dette gjør at klager får en veldig mye lenger og mer strabasiøs reise, klager rekker ikke avtale i Cancún den 1. mai 2023, og klager har økte kostnader. Klager fikk ingen voucher til mat.

Det eneste utlegget klager hadde ekstra var mat i KLM-loungen. Klager fikk komme inn begge to for prisen av én og har lagt ved utskrift av transaksjonen på kortet. Summen var på 59 EUR.

Klager krever standarderstatning på 600 EUR per passasjer, totalt 1 200 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Berg-Hansen har i det vesentlige anført:

Historie billetter og endringer fra flyselskap:

Første billett utstedt 3. oktober 2022 for reise:

2.may kl1206/KL6074/KL5162 (KRS-AMS_ATL-CUN)

28.may KL5337/KL6072/ 29.may KL1207 /CUM-ATL-AMS-KRS)

Billno 0746701234047

Endringer:

08.nov 2022 - KL6074 AMS ATL 2. may - kun liten tidsendring til 0835 – 1200 (i stedet for 0835 – 1215) -

ville kun si 15 mer på flyplass – flyselskap revalidert flybillett –

03.dec 2022 - KL5162 02may ATL CUN - kun TK på flight - samme tider

03.dec 2022 - KL5337 28may CUN ATL - kun TK på flight – ingen annen endring.

05.dec 2022 - KL5162 02may cnld av flyselskap – KLM har satt dem over på KL6320
02may kl 1600-

1644 ATL – AEX (det er Alexandria i Louisiana – helt annen flyplass)

05dec 2022 - KL5337 28may cnld av KLM – UN

Dette gjorde at de måtte bookes helt om på utreisen –

12.dec 2022 - KL1206/KL6074/KL5184 avr 01may KRS-AMS-ATL-CUN – booket i stedet

12.dec 2022 - DL1963 28.may på retur CUN-ATL booket opp igjen

Billetter omskrevet 13.dec til:

01.may kl1206/6074/5184 – (KRS-AMS-ATL-CUN)

28.may DL1963/KL6072/KL1207 – Cun/ATL/AMS/KRS)

Billnr den ene passasjeren – 0746702144247 – involuntary reissue – ingen tillegg i pris.

Akkurat samme historie for den andre passasjeren og denne sine billetter – ting er gjort parallelt

Nye endringer:

21.jan 2023 - KL6074 01may oppdatert tid til 0835 – 1210 – samme flight

21.jan 2023 - DL1963 28may oppdatert tid av DL – samme tid

22.jan 2023 - DL har plutselig satt inn DL071 den 2.mai AMS-ATL –

22.jan 2023 - KL6072 28may oppdatert status av flyselskap

23.jan 2023 - konsulent fjerner DL071 2.mai som var satt inn feilaktig av DL

04.feb 2023 - KL5184 oppdatert tid av KLM
04.feb 2023 - DL601 02may ATL CUN satt inn av Delta – feil
07.feb 2023 - Konsulent fjernet DL601
18.feb 2023 - DL1963 – oppdatert tider
19.feb 2023 - DL601 02may satt inn igjen av Delta - feil
20.feb 2023 - konsulent fjerner DL601 igjen
16.mar 2023 - KL1207 29.mai tidoppdatering av KLM – ok
17.mar 2023 - KL5184 01may ATL-CUN tidoppdatering av DL
18.mar 2023 - DL1963 28.mai CUNATL tidoppdatering av Delta
30.apr 2023 - Delta putter atter en gang inn DL071 02 may AMS ATL (gjort kl0604 zulu tid) Hvorfor det er gjort av Delta vet Berg-Hansen ikke - kundens eksisterende reiserute på det tidspunkt er avr 01.mai KL1206/6074/5184 – dette inneholder også billetter

Kunden skriver at de den 24.4 ringte og sa at i appen ligger avr 02.mai.

Men i Berg-Hansens system (Amadeus – og på nettet til KLM som også ble sjekket) så de korrekte flighter med avreise 01.mai.

Kunden sier de ikke får sjekket inn via appen til KLM – det er nok ofte man ikke får gjort da man skal via USA og det er ESTA-krav – som den som sjekker inn må kontrollere. På slike reiseruter må man ta manuell innsjekking på flyplass – man må ikke starte delinnsjekking- det kan krølle det litt til.

Men dog – bør de som sitter på innsjekk klare å fikse opp i slikt for kunden - og det er også kritikkverdig at Kjevik ber de transittinnsjekke når de har så liten tid i Amsterdam, tenker Berg-Hansen.

Men Delta codeshare – og feilen her er nok at det ligger 2 flighter i Delta sitt bookingsystem etter det Berg-Hansen mener. Og hvorfor DL har dette i sitt system – når det har vært fullstendige endringer, er jo merkelig og ligger utenfor Berg-Hansens kontroll.

Ser imidlertid av og til at Delta dessverre setter inn flighter som man har fjernet – det er bekymringsverdig - i hvert fall når ikke Berg-Hansen får gjort noe med det - da det ikke ligger hos dem i Amadeus.

Skjønner problemet til KLM her mh.t kompensasjon fordi flighten gikk – men de hadde fullt lovlig MCT – det tekniske ligger hos flyselskap – og tenker at det er deres oppgave å evt. svare i forhold til kompensasjon. Dette var kun flybilletter - ikke noen pakkereise.

Ser helt klart kundens problem – når de ikke får noen voucher av noe slag til mat eller annen kompensasjon – men som kunde blir man jo skadelidende og det er ikke bra.

Det er en utfordring med mange endringer på bookinger – men når man sjekker billetter, og det har vakten gjort også – så er det veldig lite Berg-Hansen kan gjøre, enn å be selskapet rydde opp i dette.

Berg-Hansen vil si at når Delta klarer å lage slike problemer fordi de har en codeshare med KLM, så bør de rydde opp i klagen. Det er så vidt Berg-Hansen kan se de som har satt inn flyet 2. mai.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM har mottatt klagen angående nektet ombordstigning på klagers reise fra Amsterdam til Atlanta den 1. mai 2023. Etter videre undersøkelser kan KLM bekrefte at flyvningen KL6074 fra Amsterdam til Atlanta den 1. mai 2023 var operert av Delta Airlines DL71. Klager hadde opprinnelig reise fra Kristiansand til Amsterdam på KL1206. Denne flyvningen hadde ingen forsinkelser. KLM viser til vedlagt dokumentasjon. KLM forstår videre fra klagers melding at det var problemer ved KLM-skranken i Amsterdam for innsjekk på videre flyvning. I dette tilfellet er det relevante selskapet Delta Airlines. KLM ber nemnda sende saken til Delta Airlines for videre behandling.

Delta Airlines har i det vesentlige anført:

Kl. 09:00 i Oslo-tid den 30. april ble den gamle billetten (4047) for reise den 2. mai ble heftet på nytt på kundens Delta-reservasjon. Delta Airlines vet ikke hvorfor dette skjedde. Fordi reiseruten på billetten heftet på reservasjonen da kunden forsøkte å sjekke inn ikke stemte nøyaktig med den reiseruten som ble reservert i reservasjonen (forskjellige reisedatoer), ville ikke passasjereren ha vært i stand til å sjekke inn på hennes Delta-reservasjon.

Delta Airlines vet ikke hvilken organisasjon som var ansvarlig for billettendringen i kundens Delta-reservasjon på 30. april, men fordi endringen skjedde i Delta-reservasjonen, vil flyselskapet vurdere erstatning av rimelige tap eller skader. Delta Airlines ber om dokumentasjon på tapene.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om standarderstatning for nektet ombordstigning:

Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på flyvningen KL6074/DL71 Amsterdam-Atlanta den 1. mai 2023 som ble operert av Delta Airlines.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem standarderstatning i samsvar med forordningens artikkel 7.

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».

Nemnda legger til grunn at klager møtte opp tidsnok og at det ikke forelå noen rimelig grunn til avvisningen.

Det er for nemnda noe uklart hvorfor eller hvordan problemene med klagers flybilletter oppstod. Denne bevis tvilen må i denne saken gå utover det opererende flyselskapet Delta Airlines, som ikke har godtgjort eller fremlagt annen dokumentasjon på hvorfor billetten ble ugyldig eller at dette skyldes forhold på klagers side. Nemnda støtter seg til Berg-Hansens forklaring om at det var codeshare med Delta Airlines, og at feilen trolig oppstod fordi det lå to flyvninger i Delta Airlines sitt bookingsystem. At Delta Airlines tillot dette i deres systemer, når det har vært mange fullstendige endringer i bestillingen, er forhold som Delta Airlines kan bebreides for.

Klager hadde gjennomgående billett fra Kristiansand til Cancun. Siden avstanden mellom Kristiansand og Cancun, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 3 500 kilometer og ikke er en flyvning innenfor Fellesskapet, jf. artikkel 7 nr. 1 bokstav c og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 600 EUR per passasjer. Nemnda viser i denne forbindelse også til EU-domstolens dom i sak C-11/11 – Folkerts der en «reise» eller «journey» omfatter turen fra opprinnelig avgangssted til endelig bestemmelsessted. Klager har derfor krav på standarderstatning på 600 EUR per passasjer for denne kanselleringen, totalt 1 200 EUR.

Spørsmålet om dekning av forpleiningsutgifter:

Klager har videre krevd erstattet utgifter til mat og drikke i ventetiden, herunder en utgift på 59 EUR for mat og drikke i KLM-loungen.

Ved nektet ombordstigning har passasjerer rett til forpleining fra flyselskapet, jf. EU-forordning artikkel 9. Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass og hotell, kunne få utgifter til dette dekket. Klagers rett på dekning av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendig, passende og rimelig» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiftene som klager pådro seg til mat og drikke i ventetiden, er et påregnelig tap. Nemnda anbefaler derfor at Delta Airlines utbetaler 59 EUR til klager. Nemnda viser også til at Delta Airlines har godtatt å dekke klagers rimelige tap og finner derfor ikke grunnlag til å avkorte erstatningen selv om alle utgifter til

lounge i utgangspunktet ikke kan regnes som dekningsmessige etter forordningen, jf. FLYKN-2023-03605.

Delta Airlines kan, i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 13, samt EU-domstolens dom i sak C-302/16 Krijgsman – SLM, eventuelt søke regress hos KLM eller Berg-Hansen dersom disse selskapene etter Delta Airlines sitt syn må anses som ansvarlig.

Forbrukerrepresentanten mener at klager 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 Delta Airlines utbetaler 1200 EUR i standarderstatning til klager, samt dekker klagers forpleiningsutgifter med 59 EUR.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)