

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, utgifter til hotell og ny billett grunnet feil på flyselskapets lister.

Dato

14.06.2024

Saksnummer

2023-02928

Tjenesteytere

KLM

Air Malta

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med KLM den 23. mars 2023 fra Oslo via Amsterdam til Malta og retur den 30. mars 2023.

Ved innsjekkingsskranken i Oslo mottok klager boardingkort for Oslo til Amsterdam, men fikk ikke boardingkortet for Amsterdam til Malta. Det ble fortalt at neste boardingkort skulle fås ved gaten i Amsterdam. I Amsterdam kunne personalet ikke finne klager og da flyet var fullt kunne ikke klager bli med. Klager ble booket om til dagen etter fra Amsterdam via Zurich til Malta. Klager mottok ikke voucher for hotell og mat og måtte betale dette selv.

Klager sjekket inn i Amsterdam og ved bytte i Zurich oppsto det igjen at Air Malta ikke kunne finne klager i sitt system. Da det var ledige seter, fikk klager likevel gå om bord. Ankomst til Malta ble 30 timer forsinket.

På hjemreisen den 30. mars kunne ikke Air Malta finne klager ved innsjekking og flyet var fullt. Klager måtte kjøpe ny billett fra Malta til Oslo. Ankomst til Oslo ble da ca. fem timer senere enn planlagt.

Klager har fremsatt krav om at Air Malta dekker klagers utgifter og utbetaler kompensasjon grunnet hendelsene. Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Det kreves dekning av utgift til hotell i Amsterdam (330,04 EUR), mat i Amsterdam (30,90 EUR- har trukket fra alkohol) og ny flybillett fra Malta til Oslo den 30. mars (389,51 EUR).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM anfører at klager reiste fra Oslo den 23. mars med KL1140 fra Oslo til Amsterdam med ankomst kl. 08:30. Ifølge flyloggen ankom flyet Amsterdam før planlagt ankomsttid, kl. 08:19. Dette gjorde ikke at klager mistet sin videreforbindelse. Neste etappe fra Amsterdam til Malta med KL3399 var operert av Air Malta KM0395.

KLM ble kontaktet av klager da han ikke fikk sjekket inn grunnet overbooking i flyselskapets systemer. KLM booket om klager til ny avgang dagen etter. KLM viser til PNR historikk hvor det fremgår at klager ble informert om å sende krav til Air Malta for hotellovernattingen i Amsterdam.

Vedrørende klagers problemer ved innsjekking i Malta med Air Malta så var dette en bekreftet billett. KLM anfører at problemet ligger hos Air Malta på både utreisen og hjemreisen og kravet må rettes til det flyselskapet.

KLM kan ikke holdes ansvarlig for innsjekkingsfeil hos flyselskapet Air Malta.

Air Malta har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Air Malta har ikke fremmet tilsvaret i saken.

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, det vil si 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.

Definisjonen av «nektet ombordstigning» følger av EU-forordning 261/2005 artikkel 2 bokstav j. Der kommer det frem at en «nektet ombordstigning» er en 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.

Klagers billetter er utstedt i et såkalt «code share» samarbeid mellom KLM og Air Malta. Det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten, og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningen faktisk flys av et annet selskap. Det fremgår av bookingen at flystrekningene hvor klager ble nektet ombordstigning skulle

flys av Air Malta. Nemnda mener at det i denne saken er Air Malta som må anses ansvarlig etter EU-forordning 261/2004 i denne saken.

Klager har fremlagt dokumentasjon på at han hadde en bekreftet booking på den aktuelle flyvningen. Det samme har billettutsteder KLM. Nemnda mener det dermed er sannsynliggjort at det var forhold hos Air Malta som medførte den nektede ombordstigningen. Nemnda anbefaler at Air Malta utbetaler standarderstatning på 400 EUR for den nektede ombordstigningen.

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.

Klager har krevd dekning av innkjøpt mat og drikke (30,90 EUR) og hotellovernatting (330,04 EUR).

Nemnda mener at klager har krav på å få dekket disse utgiftene, totalt 361 EUR. Air Malta anbefales å utbetale også denne summen.

Klager ble på nytt nektet ombordstigning på returflyvningen til Norge. Han måtte selv kjøpe seg nye flybilletter hjem til 389,51 EUR. Klager hadde også her en bekreftet reservasjon, og det fremstår for nemnda som at den nektede ombordstigningen skyldtes forhold hos Air Malta. Nemnda anbefaler på grunnlag av dette at Air Malta utbetaler ytterligere 400 EUR i standarderstatning for denne nektede ombordstigningen, samt dekker klagers utgift til nye flybilletter (389,51 EUR) i henhold til EU-forordning 261/2004 og reglene om omruting (artikkel 8). Passasjerer skal ikke reise gratis. Dersom han eventuelt har mottatt refusjon for deler av den opprinnelige billetten kommer dette til fratrekk.

Forbrukerrepresentanten 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 Malta utbetaler 800 EUR i standarderstatning, dekker klagers utgifter til mat/drikke og hotell (361 EUR) samt nye flybilletter hjem (389,51 EUR).

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)