

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket ankomst.

Dato

09.10.2023

Saksnummer

2023-00589

Tjenesteytere

KLM

Loganair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med KLM og skulle reise med ett barn fra Stavanger via Amsterdam til Bristol den 25. november 2022. Ved ankomst Amsterdam var det lang kø på taxebanen og lang buss transfer til terminalen. Da de ankom terminalen ble gaten for neste flyvning stengt. Det var videre kø i passkontrollen og lang vei til gaten for flyet til Bristol. Klager og hans datter på 13 år løp gjennom terminalen og kom seg raskt gjennom passkontrollen og sikkerhetssjekk da de fikk full forståelse og hjelp av personalet underveis. Da de ankom gaten var flyet dratt. KLM beklaget og til tross for at klager sa at de kunne vente på Schipol på neste flyvning til Bristol, fikk de beskjed om at de ville bli omrutet av KLM til Aberdeen og videre til Bristol med Loganair.

Det viste seg imidlertid at den videre forbindelsen fra Aberdeen til Bristol ikke ble ordnet korrekt av KLM siden de ikke hadde kjøpt billetter og de ble derfor nektet ombordstigning dit. Det var ingen fra KLM på flyplassen i Aberdeen og de måtte derfor ringe flyselskapet. De fikk beskjed om at kjøp av billetter med Loganair kunne ta opptil tre timer å få bekreftet. Da billettene endelig var i orden, var ombordstigningen til Bristolflyet stengt.

KLM omrutet dem på nytt tilbake til Amsterdam og derfra til Bristol. Klager og hans reisefølge ankom Bristol med en forsinkelse på 13 timer og 50 minutter. Klager mener KLM må ta ansvar for forsinkelsen. Billettene ble opprinnelig kjøpt via Travellink, men KLM gjorde endringer i flytidene etter dette og må derfor være ansvarlig for tidene i billetten. Klager krever standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har i dette tilfellet ikke krav på standarderstatning i henhold EU-forordningen 261/2004. Etter å ha undersøkt saken kan KLM bekrefte følgende:

Bestillingsreferansen viser at bookingen ble gjennomført via reisebyrå.

I reservasjonen er det nevnt at billetten har minimum connection time. Klager ble tilbudt endring men ønsket ikke dette. Det vises til utskrift av bestillingshistorikken (PNR).

KL1196 25NOV22 fra SVGAMS hadde ingen forsinkelser ved ankomst. Klager nevner at det var forsinkelse på buss inn til flyplassterminal.

Klager ble ombooket til et nytt fly via Aberdeen til Bristol samme dag. Ved ankomst i Bristol, var det problemer med billetten til Logan Air. Da reservasjonen ikke hadde tilgang til billetten i systemet, ble passasjerene booket i retur til Amsterdam og videre til Bristol.

KLM ber klager ta videre kontakt med flyselskapet Logan Air eller sitt eget reisebyrå for videre kompensasjon.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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).

Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvar forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter. Det er bedt om at bestillingshistorikken (PNR) fremlegges og at innholdet i den forklares. KLM har vist til at billettene var kjøpt gjennom Travellink og at klager har fått beskjed om at det var «minimum connecting time» i reservasjonen. Klager hadde en gjennomgående billett med KLM.

Ved bestilling av en gjennomgående flybillett er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videre forbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Det er mulig å omgå dette, og likevel bestille reise med kortere tid mellom to flyvninger. Det er det som har skjedd i dette tilfellet, og det fremgår av reisebyråets bookinglogg at klager er gjort oppmerksom på at minstetiden ikke er oppfylt. Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentanten - mener da at det ikke er flyselskapets ansvar at klager ikke rakk sitt fly videre fra Amsterdam til Bristol. Klager har heller ikke krav på standarderstatning for denne hendelsen.

Selv om flyselskapet etter flertallets oppfatning ikke er ansvarlige for at klager ikke rakk flyet til Bristol, så ble han likevel omrutet av flyselskapet til en ny flyvning fra Amsterdam, via Aberdeen til Bristol. I Aberdeen ble klager nektet ombordstigning fordi det var noe feil med billetten fra Aberdeen til Bristol. Dette er KLM etter en samlet nemnds syn ansvarlige for, ettersom det var de som hadde ordnet billetten til klager fra Amsterdam via Aberdeen til Bristol. Denne nektede ombordstigningen medførte at klager og hans datter måtte returnere til Amsterdam og ta neste fly til Bristol derfra. De ankom Bristol sent på kvelden. Basert på EU-forordning 261/04 artikkel 4 jf art 7 har klager krav på standardkompensasjon for nektet ombordstigning, med 250 euro pr person.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – mener at klageren har rett til standarderstatning for forsinkelsen som oppstod ved mistet videreförbindelse Amsterdam-Bristol.

Det følger av forente saker C-402/07 and C-432/07 (Sturgeon) og C-11/11 (Folkerts) med flere at passasjerer som ankommer minst tre timer forsinket på endelig destinasjon har en rett på standarderstatning etter passasjerforordningen. Ved ankomst i Amsterdam mistet klager den direkte tilknyttede videreförbindelsen til Bristol. Selv dersom første omruting hadde vært vellykket, ville dette forhold ha medført en forsinkelse på om lag 6 timer. For øvrig har selskapet ikke anført eller godtgjort at passasjeren ble forsinket grunnet ekstraordinære omstendigheter.

Klageren har dermed i utgangspunktet rett på standarderstatning for forsinkelsen. Spørsmålet etter dette blir om det foreligger forhold i saken som endrer dette.

KLM har anført at klageren ble opplyst om at overgangen ikke tilfredsstilte minimum overgangstid, men at han ikke ønsket endringer. Påstanden er underbygget med et utdrag av deler av PNR'en der det fremgår "Pax aware of minimum connecting time and don't want to change". Flyselskapet mener tilsynelatende at dette medfører at klageren ikke er beskyttet etter forordningen. Klageren har på sin side uttalt at bookingen ble endret av KLM, og at dette medfører at flyselskapet bærer ansvaret.

Mindretallet bemerker at forordningen er ufravikelig jf. artikkel 15 første ledd. Eventuelle standardvilkår o.l som unntar flyselskapet ansvaret ved forsinkelser der det er gitt informasjon om avvik fra minimum overgangstid, før eller etter bestilling av reise, må anses som ugyldige ved motstrid med forpliktelser som følger av forordningen. En kan stille spørsmål om det samme må legges til grunn ved særskilt avtale der passasjerer for eksempel er blitt informert om risikoen og følgene dersom videreförbindelsen mistes og har akseptert dette eventuelle ansvaret. Selskapet har imidlertid ikke anført eller dokumentert at det ble inngått en individuell avtale i dette tilfellet, og mindretallet finner derfor ikke grunn til å gå inn på spørsmålet.

Mindretallet mener på denne bakgrunn at klageren har rett på standarderstatning 250 euro per person også for forsinkelsen.

Forbrukerrepresentanten mener også 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.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler til sammen 500 euro i standarderstatning.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)