

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

09.04.2019

### Saksnummer

2018-00604

### Tjenesteytere

KLM

Copa Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klagernes representant hadde bestilt en reise for to personer t/r Torp - Quito (Ecuador) - Oslo med KLM og Copa Airlines, pris kroner 29 737,40.

De to reisende er statsborgere i henholdsvis Ecuador og Colombia, begge studenter bosatt i Madrid, og med oppholdstillatelse i Spania.

På juleferie i Norge mottok den ene klageren den 25. desember melding om at hennes bestemor og onkel i Ecuador var gått bort. Det ble derfor bestilt billetter samme dag for avreise 26. desember 2017, og med retur den 14. januar 2018.

Da klagerne skulle sjekke inn på returreisen den 14. januar hos Copa Airlines i Quito ble de nektet ombordstigning da de ikke kunne fremlegge en returbillett fra Madrid til Bogota (Colombia). Klagerne var fast bestemt på at de ikke behøvde dette, men ble ikke hørt. De så ingen annen utvei enn å kjøpe billett fra Madrid til Bogota, pris USD 347,23. Klagerne fikk til tross for dette ikke sjekket inn.

Klagerne ble ikke tilbudt måltider eller hotell eller noen form for assistanse. De mottok heller ingen hjelp av KLMs representant på flyplassen. Klagernes representant stiller seg kritisk til dette, billettene var gjennomgående og utstedt på KLM dokument.

Klagernes representant som befant seg hjemme i Norge fikk til slutt endret billettene deres hos KLM mot et gebyr på kroner 4 444 for reise dagen etter.

Påfølgende dag fikk begge klagerne sjekket inn uten problem, selv om de ikke fremla returbilletten fra Madrid til Bogota. Dette er en bekreftelse på at klagerne ble feilaktig nektet ombordstigning dagen i forveien av Copa Airlines.

Klagerne representant stiller seg sterkt kritisk til denne feilaktige avvisningen. Han viser til fremlagt dokumentasjon og krever følgende utgifter dekket av KLM og Copa Airlines:

Standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004: 2 x 600 euro = 1 200 euro

Gebyr for endring av returbilletter, NOK 4 444

Copa Airlines feilaktige påstand om å måtte fremvise returbillett, pris COP 987.300 = 347,23 USD

Kompensasjon for manglende forpleining i 24 timer i Quito, 2 x dagrate for norske tjenestemenn i Ecuador, 2 x NOK 710 = NOK 1 420

Kompensasjon for ikke å tilby hotell, to rom på Hilton Quito NOK 2 707

Tapt arbeidsinntekt for klagerens representant, ni timer, 9 x NOK 881,90 NOK = NOK 7 937,10

Totalt krav: NOK 30 769,33

Videre krever klagerens representant at de to reisende mottar en skriftlig beklagelse fra flyselskapet.

Det vises for øvrig til brevet fra klagerens representant.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KLM har i det vesentlige anført:

Klagerne ble nektet ombordstigning av Copa Airlines. Klagerne bes henvende seg til opererende flyselskap.

Copa Airlines er imidlertid et ikke-europeisk flyselskap, EU-forordningen kommer derfor ikke til anvendelse.

Copa Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Billettene saken gjelder var tur/retur billetter Torp - Quito - Oslo som var gjennomgående og utstedt på KLM dokument. Reisen skulle utføres av Copa Airlines og KLM.

Problemet oppstod på returflyvningen Quito - Oslo. Klagerne ble nektet ombordstigning i Quito av Copa Airlines som var transporterende selskap på første del av flyvningen som gikk via Panama. Selskapet er et ikke-europeisk flyselskap.

Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en

avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap. Det er dette selskapet som er ansvarlig etter forordningen, selv om reisen er gjennomgående og utstedt på KLM dokument.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Copa Airlines har på tross av gjentatte henvendelser ikke svart nemnda. KLM har svart og vist til at ansvaret for den nektede ombordstigningen eventuelt ligger hos Copa Airlines. Selskapet har unnlatt å kommentere egen manglende bistand i den vanskelige situasjonen de to passasjerene var kommet i, på tross av at billettene altså var gjennomgående og utstedt på KLM dokument.

Nemnda legger etter dette til grunn klagerens fremstilling av saken og at de feilaktig ble nektet ombordstigning mot sin vilje av Copa Airlines og derigjennom påført utgifter til kjøp av nye unødvendige billetter og forpleining.

Etter nemndas oppfatning er Copa Airlines ansvarlig for å dekke tapet, og nemnda anbefaler at selskapet dekker rebooking fee, unødvendig pålagt innkjøp av billetter Madrid-Bogota, hotell og rimelige matutgifter med til sammen kr 11 300. Erstatning til andre enn passasjerene er ikke dekningsmessig.

KLM kan etter nemndas syn kritiseres for å unnlate å hjelpe klagerne, men feilen som ledet til det økonomiske tapet ble begått av Copa Airlines som følgelig må være den erstatningsansvarlige i saken.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Copa Airlines utbetaler erstatning med NOK 11 300 til klagerens fullmektig.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)