

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og forsinkelsesrenter grunnet kansellering.
Omruting med avreise fra Gardermoen istedenfor Torp flyplass.

Dato

13.09.2023

Saksnummer

2023-00035

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer) hadde bestilt reise t/r Torp-Amsterdam-Geneve med avreise den 4. juli 2022:

4. juli 2022 KL1218 Torp-Amsterdam 16:25-18:05

4. juli 2022 KL1937 Amsterdam-Geneve 21:50-23:15

Den 3. juli 2022 mottar klager beskjed om at KL1218 har blitt kansellert og at klager har blitt omrutet til følgende reise:

4. juli 2022 KL1218 Gardermoen-Amsterdam 17:20-19:10

4. juli 2022 KL1937 Amsterdam-Geneve 21:50-23:15

Klager måtte altså komme seg til Gardermoen istedenfor Torp og pådro seg utgifter til tog. Disse togutgiftene har KLM refundert.

Den nye reisen medførte at klager ble forsinket:

Planlagt reise:

4. juli 2022 KL1218 Gardermoen-Amsterdam 17:20-19:10

4. juli 2022 KL1937 Amsterdam-Geneve 21:50-23:15

Faktisk reise:

4. juli 2022 KL1218 Gardermoen-Amsterdam 17:49-19:29

4. juli 2022 KL1937 Amsterdam-Geneve 22:28-23:44

Klager krever 50 % av standarderstatning for alle tre passasjerer, samt forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM hevder at flyet ble kansellert grunnet tekniske årsaker og at dette normalt er en situasjon som berettiger standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Men i tilfeller der flyselskapet klarer å omrute klager innenfor tidsrammene i forordningen, så har ikke klager krav på standarderstatning. Med disse tidsrammene menes mindre enn 1 time tidligere avreise enn opprinnelig planlagt og ikke mindre enn 2 timer forsinkelse til siste destinasjon.

KLM sier at passasjerene ble omrutet til en annen flyplass lenger borte fra opprinnelig planlagt, men at passasjerene godtok dette. KLM kan ikke utbetale standarderstatning da klager godtok dette tilbudet.

KLM sier de har refundert klager transportutgifter for å komme seg til den andre flyplassen.

KLM kan ikke utbetale standarderstatning i saker der klager kommer frem uten store endringer i tid.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers opprinnelige reise Torp-Amsterdam-Geneve ble kansellert den 3. juli 2022, dagen før avreise den 4. juli 2022. Klager ble omrutet til Gardermoen-Amsterdam-Geneve. Nemnda legger til grunn at klager har fått refundert togutgifter til Gardermoen og at kravet omhandler standarderstatning og forsinkelsesrenter.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. KLM har ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM informerte klager om endringen dagen før avreise.

Avstanden ved beregningen av standarderstatning skal beregnes på bakgrunn av det siste bestemmelsesstedet der nektet ombordstigning eller innstilt flyvning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 annet ledd. Avstanden skal måles etter metoden for storsirkelrute (ortodromisk rute), jf. bestemmelsens fjerde ledd, dvs. den korteste avstand mellom to punkter på jorden. 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.

Avstanden mellom Gardermoen og Geneve, som utgjør klagers reise i dette tilfellet, er etter storsirkelmetoden over 1 500 kilometer. Klager har i utgangspunktet krav på standarderstatning på 400 euro per passasjer, altså 1200 euro totalt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav c.

Klagers avreise fra Gardermoen gikk 55 minutter etter opprinnelig planlagt avgang fra Torp. Klager ankom Geneve ca. en halvtime etter opprinnelig planlagt ankomst.

Da klager ble informert om endringen mindre enn sju dager før planlagt avgangstid og klager ankom endelig bestemmelsessted mindre enn to timer etter planlagt ankomsttid, plikter likevel ikke KLM å utbetale standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c iii).

Det må også vurderes om endringen av avreisested og -tid medfører at passasjerer kunne reise ("depart") høyst 1 time før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c iii).

Ved denne vurderingen har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at klager har krav på standarderstatning. Passasjerer har som hovedregel krav på standarderstatning når en flyvning blir innstilt. Ved innstilling mindre enn syv dager før avreise, er det unntak fra retten til erstatning dersom passasjerene tilbys omruting slik at de «kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid», jf. flypassasjerforordningen art. 5 nr. 1 c) iii).

Det er på det rene at passasjerene ankom Genève under to timer etter planlagt ankomsttid. Mindretallet mener imidlertid at vilkåret om at de kunne reise høyst en time før planlagt avgangstid, ikke er oppfylt. Opprinnelig reise gikk fra Torp lufthavn, og passasjerene ble omrutet til en ny flyvning fra Gardermoen. Mindretallet mener at det ikke er den nye flyvningens avgangstid som skal legges til grunn i vurderingen av om passasjerene kunne «reise» høyst en time før, men derimot passasjerenes faktiske reisetid fra opprinnelig avgangssted.

Mindretallet viser til EU-domstolens sak C-11/11 (Folkerts), hvor domstolen fastslår at «reisen» omfatter turen fra opprinnelig avgangssted til endelig bestemmelsessted. Videre viser mindretallet til sak C-826/19. Et av spørsmålene i saken var hvordan omfanget av forsinkelsen skulle beregnes når en flyvning ble omdirigert til en annen ankomstflyplass i samme by (Berlin). Domstolen fastslo at reisetiden fra den «nye» ankomstflyplassen til den opprinnelige ankomstflyplassen måtte medregnes; alternativt reisetiden til et «annet nærtliggende bestemmelsessted» etter avtale med flyselskapet.

Mindretallet mener det samme utgangspunktet må legges til grunn ved endret avgangsflyplass, og at klagers forlengede reisetid dermed må medregnes. Opprinnelig flyvning hadde avgang kl. 16:25 fra Torp, mens ny flyvning gikk 17:20 fra Gardermoen. Reisetiden mellom flyplassene er omtrent to timer med bil, og lengre med kollektivtransport. Mindretallet bemerker at klagerne har opplyst at de måtte reise med tog allerede 11:47 for å rekke avgangen fra Gardermoen. De måtte altså reise mer enn en time før planlagt avgangstid.

Klager har dermed krav på standarderstatning for distansen Torp-Genève, som utgjør 250 euro per person, jf. forordningen art. 7 nr. 1 b). Erstatningen kan ikke reduseres etter art. 7 nr. 2 b) ettersom reisen ble framskyndet, jf. EU-domstolens forente saker C-146/20, C-188/20, C-196/20 og C-270/20.

Flertallet - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener at klager ikke har krav på standarderstatning. Flertallet viser til at avgangstiden fra Gardermoen var kl. 17:20 mens avgangstiden fra Torp var kl. 16:25. Det er derfor på det rene at den nye avgangstiden i seg selv ikke medførte en fremskynding av flyavgangen med mer enn 1 time, men en utsettelse på 55 minutter. Spørsmålet er imidlertid om man ved vurderingen også må se hen at avgangsstedet ble endret, slik at klager måtte reise hjemmefra mer enn 1 time før han ellers ville gjort. Klager har til dette opplyst at de som følge av endringen måtte ta et tog kl. 11:47 for å rekke flyet fra Gardermoen, mens det til Torp er ca 10-15 minutters kjøring med bil fra klagers hjemsted. Klager har tillegg vist til at Torp ikke krever så tidlig oppmøte som Gardermoen. Flertallet tilføyer at normal kjøretid mellom klagers hjemsted og Gardermoen (177 km) ifølge Google Maps er ca. 2 timer og 30 minutter. En kollektivreise fra Sandefjord til Gardermoen tar litt lengre tid.

Flertallet mener at forordningens artikkel 5 bokstav c nr. 3 må forstås slik at det ved vurderingen må tas utgangspunkt i faktisk avgangstid for hhv den opprinnelige og den nye flyvningen. Det vises til forordningens ordlyd, hvor det heter:

“III) they are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.”

Ordet «depart» må ved fortolkningen leses i sammenheng med resten av setningen, som sier «one hour before the scheduled time of departure». Etter flertallets syn er den naturlige forståelsen av teksten at "...allowing them to depart no more than one hour before..." gir anvisning på en sammenligning mellom flyvningenes avgangstider, ikke en sammenligning mellom de ulike tidspunktene en passasjer må reise hjemmefra. Reelle hensyn støtter også opp under denne fortolkningen, da en vurdering som tar utgangspunkt i den enkelte passasjers bostedsadresse vil komplisere anvendelsen av forordningen.

Ettersom «scheduled time of departure» var kl. 16.25 fra OSL Torp, mens tilsvarende tidspunkt fra OSL Gardemoen var kl. 17.20, lå det endrede avreisetidspunktet innenfor rammen av endringer som kan foretas uten at det pådras ansvar for standarderstatning.

Flertallet bemerker for øvrig at utgangspunktet om at det er avgangstidspunktene for flyvningene som er sammenligningsgrunnlaget ved vurderingen etter artikkel 5 bokstav c nr. 3, ikke kan gjelde uinnskrenket når også avgangsstedet endres. I denne saken dreier det seg om en endring fra Torp til Gardemoen. Begge disse flyplassene er underlagt Oslo Lufthavn, reiseveien mellom dem er overkommelig, og begge flyplassene bør kunne tas i betraktning ved behov for omruting. Etter flertallets syn er det derfor i denne saken, ikke grunn til å se hen til endret reisevei for passasjerene ved vurderingen etter artikkel 5 bokstav c nr. 3.

Det bemerkes for øvrig at klager godtok omrutingstilbudet, at han fikk beskjed en dag før slik at han derfor aldri møtte opp på Torp, og at flyselskapet har dekket togutgiftene. Nemnda kan derfor heller ikke se at vedtaket er urimelig.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)