

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter som følge av kansellering.

Dato

26.09.2023

Saksnummer

2023-00377

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde billett med KLM og skulle reise med en gruppe på totalt åtte personer fra Stavanger via Amsterdam til Athen lørdag den 29. oktober 2022. Avreisen var kl. 06.20 og ankomst til Athen kl. 12.50. Den 21. oktober fikk klager beskjed fra KLM om at flyvningen med KL1573 fra Amsterdam til Athen var kansellert. Ingen forklaring ble gitt. Gruppens reiseleder fikk beskjed om at de var satt opp på en ny avgang kl 12.20 fra Amsterdam med ankomst Athen kl 19.15. Det ble gjort flere forsøk på å få omgjort dette, slik at gruppen likevel kunne reise med KL1573, men dette ble avvist, senest dagen før avreise. Det viste seg senere at KL1573 ikke var kansellert, og at andre som gruppen møtte og snakket med på flyet fra Stavanger, faktisk fløy videre med denne avgangen.

Klager ankom dermed Athen mer enn fire timer etter opprinnelig planlagt ankomst. Bagasjen til fire i gruppen kom ikke frem før sent på kvelden dagen etter. Bagasjen inneholdt viktige ting til seilferien de skulle på og de måtte derfor utsette avgangen til mandag morgen og ble liggende ved kai og vente. Klager har betalt ekstra for å kunne reise ut med båten tidlig på dagen. Ferien ble dermed avkortet og de fikk en dårlig start på ferien.

Klager sendt en klage til KLM og fikk til svar at KL1573 ble berørt at ATC restriksjoner. Klager stiller spørsmål ved troverdigheten til dette svaret så lenge flyet faktisk ikke var kansellert og andre passasjerer kom seg med dette flyet. Klager har til nå fått tre forskjellige forklaringer og anfører at KLM mest sannsynlig hadde en overbooking på KL1573. Klager viser også til at billetten var bestilt hos KLM og at det ikke kom noe som helst varsel opp om for kort transfertid i Amsterdam da de bestilte reisen. Klager bemerker også at flyvningen de ble ombooket til hadde billigere billetter enn deres opprinnelig bestilte avgang.

Klager krever standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang, 200 EUR som følge av at de ikke fikk dratt ut med seilbåten i Athen kl. 13:00, samt prisforskjellen på de opprinnelige billettene for den kansellerte flyvningen og de nye billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM bemerker at klager fikk beskjed om endringen åtte dager før avreise og endringen medførte en forsinket ankomst på mindre enn 4 timer til Athen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr.1 bokstav c) ii. Dette gir ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7. KLM kan på bakgrunn av dette ikke tilby noen erstatning til klager.

KLM bemerker at når det gjelder klagers krav om dekning av båtutgifter avvises dette i sin helhet i henhold til Montreal-konvensjonen. Tap av båttur er en følgeutgift som KLM ikke er ansvarlig for.

KLM motsier kravet i sin helhet.

Nemnda bemerker

Krav om standarderstatning:

KLM har avvist klagers krav om standarderstatning fordi reisen ble kansellert 8 dager før planlagt avreise og klager ankom Athen mindre enn 4 timer forsinket, jf. EU-forordning 261/2004 Artikkel 5 nr. 1 litra c) ii).

Nemnda legger til grunn at klager fikk beskjed om kansellering av flight KL1573 og omruting med KL1575 8 dager før planlagt avreise, og at klager ankom Athen med flight KL1575 3 timer og 45 minutter forsinket i forhold til opprinnelig bestilt ankomst. Det følger av EU-forordning 261/2004 Artikkel 5 nr. 1 litra c) ii) at dersom en flyvning innstilles, skal de berørte passasjerene ha rett til erstatning fra det utførende luftfartsselskap i samsvar med artikkel 7, med mindre de opplyses om den innstilte flygingen mellom to uker og sju dager før planlagt avgangstid og tilbys omruting slik at de kan reise høyst to timer før planlagt avgangstid og ankomme det endelige bestemmelsessted senest fire timer etter planlagt ankomsttid. Bestemmelsens krav til varslingsfrist og forsinkelsens lengde er overholdt. For at Artikkel 5 skal komme til anvendelse må det imidlertid foreligge en innstilt flyvning. Med «innstilt flyging» forstås en planlagt flyging som ikke gjennomføres og der minst ett sete var reservert. Klager har opplyst at flight KL1573 faktisk ble gjennomført den 29. oktober 2022. Opplysningen er ikke imøtegått av KLM. Nemnda legger derfor til grunn at KL1573 ikke ble innstilt. Spørsmålet om klager kan kreve standarderstatning eller ikke, reguleres dermed ikke av forordningens Artikkel 5.

Klagers krav om standarderstatning må etter nemndas syn vurderes etter forordningens Artikkel 4, om nektet ombordstigning, ettersom det er det klager i realiteten ble utsatt

for. KLM har ikke påvist noen rimelig grunn til å avvise klager fra å fly med KL1573. Klager har derfor krav på standarderstatning i medhold av Artikkel 4 tredje ledd jf. Artikkel 7 nr. 1 bokstav b) med 400 EUR per passasjer. Etter Artikkel 7 nr. 2 bokstav b) kan denne standarderstatningen reduseres med 50% dersom passasjerer tilbys omruting til det endelige bestemmelsessted på en annen flyging i henhold til artikkel 8, og ankomsttiden ikke går ut over planlagt ankomsttid på den opprinnelig reserveverte flygingen med tre timer for alle flyginger innenfor Fellesskapet på over 1 500 kilometer. I denne saken gikk ankomsttiden som nevnt ut over planlagt ankomsttid med 3 timer og 45 minutter, dvs. mer enn tre timer. Det er derfor ikke grunnlag for å redusere erstatningen under henvisning til tretimers fristen.

Nemnda anbefaler etter dette at klager mottar 400 EUR i standarderstatning per passasjer (to passasjerer) for nektet ombordstigning.

Krav om refusjon av utgifter til seilbåt:

Klager har fremmet krav om å få refundert utgifter betalt for å få seilbåten de skulle ha i Athen utlevert tidlig på dagen med 200 EUR.

Nemnda bemerker at et flyselskap kan være erstatningsansvarlig for tap som følge av forsinkelse etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følger av forsinkelsen, og det må være påregnelig.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til tidlig uthenting av seilbåt som passasjerene ikke kan nyttiggjøre seg på grunn av en forsinkelse. Flertallet mener at en slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet kan ikke se at det foreligger rettslig grunnlag for å pålegge flyselskapene erstatningsansvar i det foreliggende tilfelle.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatning at det er en påregnelig skadefølge av kanselleringen at klager ikke fikk reist og dermed ikke fikk nyttiggjort seg av seilbåten slik de hadde betalt for. Mindretallet mener dermed at det er grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det både er påregnelig at reisende har forhåndsbestilt feriebolig, hotell, e.l. og aktiviteter på reisedestinasjonen. Ved kansellering av en reise, vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte reservasjoner.

Mindretallet mener at det er nemndspraksis at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692,

FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814. I vår sak kansellerte KLM klagers reise 8 dager før avreise, og tilbød omruting samme dag med andre flyvninger. Klager ankom med det destinasjonen ca 3 timer og 45 minutter etter opprinnelig ankomst. At reisefølget ikke fikk reist som planlagt, og dermed kunne ha en forhåndsbestilt aktivitet, måtte da fremstå sannsynlig for flyselskapet. At klager ikke har fått nyttiggjort seg av forhåndsbestilt båtutlevering, måtte dermed ha fremstått som en påregnelig og nærliggende konsekvens av kanselleringen for flyselskapet.

Krav om refusjon av prisdifferanse:

Når det gjelder klagers krav om refundering av prisforskjellen mellom den opprinnelige reiseruten med KL1573 og den nye reiseruten med KL1575 kan ikke nemnda se at klager har godtgjort at en slik prisforskjell foreligger.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 400 EUR per person i standarderstatning, totalt 800 EUR, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)