

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av økonomisk tap grunnet nektet befordring/omruting til påfølgende dag.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-01787

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise med KLM fra Barcelona til Trondheim via Amsterdam den 8. mai 2022 (KL1666 og KL1175). De reiste sammen med en større gruppe. Denne klagen gjelder imidlertid kun klager med reisefølge (to passasjerer).

Ved innsjekk på flyplassen fikk de beskjed om at billettene var kansellert. De fikk ikke vite årsaken til dette. Omruting ble satt til 9. mai 2022 (KL1670 og KL1177).

Begge to har fått standard-refusjon på 250 EUR per person. Dette dekker imidlertid ikke tapt arbeidsinntekt, utlegg for hotell, taxi og mat. Klager har bemerket at nemnda kan ignorere reisefølgets tapte arbeidsinntekt, men at hans var på 2176,54 NOK. Hotell (1 ekstra natt, 1 rom) kostet 335,35 EUR. Klager betalte også lunsj (243,30 EUR) og middag (132,10 EUR) for hele gruppen han reiste med. Det påløp også kostnad for taxi fra flyplassen tilbake til hotellet (39 EUR). En annen person betalte for taxi tilbake til flyplassen.

Klager krever at KLM dekker resterende tap.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke fremmet 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, tredje ledd. KLM har tross oppfordring ikke fremmet tilsvarende i saken.

I henhold til klagers forklaring og dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager med reisefølge ikke fikk reise med KL1666 fra Barcelona til Trondheim, og ble omrutet til neste dag.

Dersom en passasjer blir nektet ombordstigning mot sin vilje, kan det utløse rett til standarderstatning og forpleining/assistanse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

Nemnda legger til grunn at klager med reisefølge ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand. KLM har ikke levert tilsvarende som tilsier noe annet, og klager sin versjon av saken er sannsynliggjort med forklaring og dokumentasjon.

Klager opplyser at de har fått utbetalt standarderstatning på 250 EUR per person. Basert på avstanden mellom Barcelona og Trondheim mener nemnda at det er 400 EUR som er korrekt standarderstatningsbeløp, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav b). Nemnda anbefaler med dette at KLM utbetaler ytterligere 150 EUR per person (totalt 300 EUR) i standarderstatning for den nektede ombordstigningen.

Klagers utgifter til hotell, taxi og mat er forpleiningsutgifter som fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 9. En ekstra overnatting var nødvendig. Nemnda anbefaler med dette at KLM refunderer denne (335,35 EUR) i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1 bokstav b). Taxikostnaden (transport mellom flyplass og innkvarteringssted pålydende 39 EUR) anbefales dekket i henhold til samme artikkel bokstav c).

Når det gjelder matutgifter (lunsj og middag), har klager opplyst at han betalte for hele gruppen de reiste med (totalt 10 personer). Denne klagen gjelder kun to passasjerer. Klager har fremlagt kvitteringer for lunsj og middag, jf. artikkel 9 punkt 1 bokstav a), på henholdsvis 243,30 EUR og 132,10 EUR.

Nemndas mindretall - nemndsleder - mener klager skal få dekket sin egen, forholdsmessige del av denne kostnaden, dvs. 2/10, og ikke det han har betalt for andre passasjerer i gruppen.

Nemndas flertall - forbruker- og bransjerepresentantene - mener at klager skal få dekket begge disse regningene fullt ut. Det vises til at klager har dokumentasjonen på utleggene, at hele utgiften er dekningsmessig etter forordningen, og at det derfor er rimelig at han får dekket dette.

Når det gjelder klagers krav for tapt arbeidsinntekt (2176,54 NOK) er dette et tap som ikke går inn under EU-forordning 261/2004. Nemnda mener klager ikke har rett på dekning av denne i tillegg til standarderstatningen etter EU-forordning 261/2004. Hensikten bak standarderstatningen er ikke å gi en ren «tort og svie-erstatning», men å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av tap, for eksempel ekstraavgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven/montrealkonvensjonen, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag kan samordnes med standarderstatningen. Det vil si at dersom erstatningsbeløpet overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen, vil det overskytende kunne kreves erstattet. Klager har allerede fått utbetalt 250 EUR i standarderstatning, noe som dekker den tapte arbeidsinntekten.

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.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler ytterligere 150 EUR per person i standarderstatning (totalt 300 EUR), samt dekker klagers ekstraavgifter til hotell (335,35 EUR), taxi (39 EUR) og mat (243,30 EUR + 132,10 EUR).

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)