

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02356

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

KLM

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trieste til Bergen via Roma og Amsterdam den 4. mars 2020 kl 15.25 med ankomst kl 22.50. En time før avgang ble klager informert om at flight KL3483 fra Trieste til Roma var kansellert. Klager ble booket om samme dag fra Venezia til Bergen via Frankfurt og København med overnatting i København. Klager ankom Bergen ca kl 10.00 den 5. mars 2020.

Klager pådro seg diverse utgifter i forbindelse med kanselleringen, blant annet til togbillett, 43,45 euro, bussbillett (ikke dokumentert), drosje 100 DKK, hotell 784 DKK.

Klager krever at Gotogate utbetaler standarderstatning med 400 euro. Totalt krav er som følger:

Hotell København DKK 639 kurs 1.51 NOK 965

Tog Italia EUR 43.45 kurs 11.48 NOK 450

Taxi København DKK 100 kurs 1.51 NOK 151

Kompensasjon ihht norsk lov EUR 400 kurs 11.48 NOK 4592

SUM KRAV NOK 6158

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Dette kommer frem av reisebyråets regler og vilkår som klager måtte krysse av for å ha lest og forstått ved bestilling av reisen.

Klager hadde kjøpt en billett t/r Bergen - Trieste. Billetten ble utstedt på KLM dokument.

Flight KL3483 ble operert av Alitalia. Den 28. februar foretok Alitalia en ruteendring på avgangen. På grunn av den pågående situasjonen med Covid-19 som medførte mange kanselleringer og ruteendringer, hadde ikke Gotogate kapasitet til å informere klager innen avreise.

Gotogate kan som formidler ikke holdes ansvarlig for flyselskapets ruteendring, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

KLM har i det vesentlige anført:

Da KL3483 ble operert av Alitalia, bes klager henvende seg til opererende flyselskap.

Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 28. februar, altså mindre enn to uker før avgang. Nemnda kan heller ikke se at flyselskapet har godgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette krav på standarderstatning.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. EU domstolen har i dom C-302/16 *Krijgsman vs Surinam Airways* gitt klart uttrykk for at under forordningen har flyselskapet bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer slik forordningen gir anvisning på.

I EU-dommen påpekes det at det samme også gjelder i de tilfellene der passasjerer har kjøpt billetten gjennom for eksempel et online reisebyrå, og dette har unnlatt å videreformidle beskjed om kanselleringen til passasjerer. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene eventuelt henvist til å søke regress hos den ansvarlige for at passasjerer ikke ble informert, dersom nasjonal rett åpner for det.

Klagers billetter var utstedt på et KLM-dokument med KLM rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av Alitalia. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et "transporterende luftfartsselskap" 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 avtale med denne passasjer". Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av KLM og Alitalia i et såkalt "code share" samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Ettersom billetten er utstedt på et KLM-dokument og er en code share hvor KLM utførte første flyvning, har nemnda kommet til at KLM må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18.

Etter dette er det nemndas syn at KLM er erstatningsansvarlig i dette tilfellet, og bør utbetale standarderstatning på 400 euro til klager.

Ved kansellering har passasjerer krav på ombooking innen rimelig tid eller full refusjon. Klager ble booket om samme dag med konkurrerende flyselskap og ankom påfølgende formiddag. Nemnda anser dette etter forholdene som ombooking innen rimelig tid.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell og transport som følge av ruteendringen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at KLM refunderer klagers dokumenterte utgifter til transport og hotell inkludert frokost. Klagers utgifter utgjør:

- 784 DKK for hotell i København inkludert frokost
- 100 DKK for taxi til hotell i København
- 43,45 euro for Tog fra Trieste til Venezia

I norske kroner utgjør dette totalt 1673 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler 400 euro til klager, samt klagers utgifter til hotell, frokost og transport på 1673 kroner.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Gøran Jenssen (Widerøe)

