

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (13.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM mener de ikke er erstatningsansvarlige da den kansellerte flyvningen ble operert av Transavia.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kansellering, spørsmål om dekning av forpleiningsutgifter

Dato

03.03.2023

Saksnummer

2022-01751

Tjenesteytere

KLM

Transavia Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) skulle reise hjem fra Pisa til Bergen via Amsterdam den 24. september 2021 med KLM:

KL2656 PSA AMS 16.40 - 18.45 (operert av Transavia Airlines flight HV5424) og KL1193 AMS BGO 21.10 - 22.50

Samme dag som klagerne skulle reise mottok de e-post fra KLM med informasjon om at KL2656 (HV5424) var kansellert grunnet streik hos bakkemannskap i Italia. Klagerne ble ikke tilbudt omruting og måtte skaffe nye flybilletter hjem på egen hånd med Lufthansa.

Klager har fremsatt krav om refusjon av følgende utgifter i forbindelse med kanselleringen:

Krav 2 passasjerer:

Hotel Gaililei m/middag	kroner 1 735 -
Billetter Lufthansa PSA-FRA-OSL 25. sept	kroner 6 925
Måltid Gardermoen mat	kroner 198 + vin kroner 123 + kroner 147
Billetter Norwegian OSL-BGO 25. sept	kroner 4 798

Til sammen	kroner 13 926 (inkl vin)

Krav 2 passasjerer:

Hotel Gaililei m/middag	euro 168 / kroner 1 705,48
Drosje Pisa	kroner 414,80
Billetter Lufthansa PSA-FRA-OSL 25. sept	kroner 6 930,01
Måltid Gardermoen	kroner 365
Billetter Norwegian OSL-BGO 25. sept	kroner 4 798

Til sammen	kroner 14 213,29

Krav 1 passasjer:

Hotel Gaililei	kroner 1 094
Middag Hotel Galilei	33 euro / kroner 340
Billetter Lufthansa PSA-FRA-OSL 25. sept	kroner 3 462
Billetter Norwegian OSL-BGO 25. sept	kroner 1 999

Til sammen	kroner 6 895

Totalt krav kroner 35 034.

I tillegg krever alle fem klagerne refusjon av 35 euro per person for gebyr fra Lufthansa for nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Transavia har i det vesentlige uttalt:

HV5424 ble kansellert som følge av streik i Italia blant bakkemannskapet ved Pisa og Varna lufthavn. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Transavias kontroll.

Transavia har refundert klagers hotellutgifter med 106 euro, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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.

KLM har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers og Transavias anførsler til grunn.

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 blitt truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Transavia har uttalt og dokumentert at KL2656 (operert av HV5424), ble kansellert som følge av streik hos tredjepart, bakkemannskapet ved to flyplasser i Italia (derav Pisa lufthavn) den 24. september 2021.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjepart faller utenfor det flyselskapet er ansvarlig for, og derved betraktes som en ekstraordinær omstendighet for flyselskapet. Nemnda viser til EU-dom C-28/20.

Nemnda mener at det følger av EU-domstolens avgjørelse i C-74/19 at et flyselskap som påberoper seg en ekstraordinær omstendighet bare er fritatt fra plikten til å betale standarderstatning der de har «adopted appropriate measures» for å unngå konsekvensene av de ekstraordinære omstendighetene. Det følger av C-74/19 at det i dette ligger en plikt til å forsøke å omrute passasjerer med eget eller andre flyselskaper. Hvis flyselskapet ikke har forsøkt slik omruting, så har de heller ikke gjort de de kunne for å overvinne konsekvensene av de ekstraordinære omstendighetene.

Nemnda kan ikke se at flyselskapet har forsøkt å omrute passasjerer i dette tilfellet. Nemnda legger videre vekt på at passasjerer har klart å omrute seg selv med et annet flyselskap, hvilket dokumenterer at omruting var mulig. Nemnda mener på denne bakgrunn at klager har rett på standarderstatning for fem personer med 400 Euro, totalt 2 000 Euro.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, gebyr for nye flybilletter, samt forpleining.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Retten til omruting inkluderer omruting med et annet flyselskap.

Klager ble ikke tilbudt omruting, og har etter nemndas syn krav på refusjon av sine utgifter.

Klagers billetter var utstedt på et KLM-dokument med KLMs rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av Transavia Airlines. 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 Transavia Airlines 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. KLM kan eventuelt søke regress hos Transavia Airlines basert på underliggende ansvarsforhold.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til gebyr for kjøp av nye flybilletter, hotell, mat og alkoholfri drikke er et påregnelig tap som følge av kanselleringen.

Nemnda anbefaler derfor at KLM refunderer klagerens utgifter til nye flybilletter, gebyr for nye flybilletter med 35 euro per person, samt forpleining med kroner 35 034. Alkoholholdig drikke (kroner 123 + kroner 147) kommer til fradrag. Dersom klager har mottatt refusjon for de ubenyttede flybillettene, kommer disse til fradrag. Allerede refundert beløp for hotellovernatting (106 euro) kommer også til fradrag.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 2 000 Euro, samt refunderer klagerens utgifter til nye flybilletter, gebyr for nye flybilletter med 35 euro per person, samt til forpleining med kroner 35 034. Alkoholholdig drikke (kroner 123 + kroner 147) kommer til fradrag. Dersom klager har mottatt refusjon for de ubenyttede flybillettene, kommer disse til fradrag. Allerede refundert beløp for hotellovernatting (106 euro) kommer også til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
Christine Alette Benum (Widerøe)