

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00413

Tjenesteytere

KLM

China Southern Airlines Amsterdam Office

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Beijing til Bergen via Amsterdam den 15. november 2016 kl 00.30. Den 11. september mottok klager e-post fra KLM om at flight KL4302 (operert av China Southern Airlines) fra Beijing til Amsterdam var kansellert av operasjonelle årsaker, og at klager var booket om. Dette medførte at klageren måtte ta ut en ekstra feriedag, og han gikk glipp av to møter på jobben.

Klageren krever erstatning for ruteendringen. Videre krever han erstatning for mat han måtte kjøpe underveis, samt kompensasjon for å ta ut en ekstra feriedag. Klageren har ikke kvitteringer for sine utgifter.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

KL4302 ble operert av China Southern Airlines. Alle krav i forbindelse med uregelmessigheter skal stilles mot det opererende selskapet. Det er kun det opererende selskap som vet årsaken til uregelmessigheten og som har ansvar for denne.

Det har ikke lyktes KLM å komme i kontakt med China Southern Airlines, klageren bes derfor henvende seg direkte til flyselskapet.

KLM kan ikke imøtekomme klagerens krav.

China Southern Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har selskapet i det vesentlige anført:

Ruteendringen fant sted lenge før klagerens avgang. Klageren bes henvende seg til billettutsteder for eventuelle krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5, jf artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Partene er enige om at klageren fikk informasjon om ruteendringen for hjemreisen mer enn to uker i forveien. Det er av denne grunnen ikke grunnlag for standarderstatning.

Videre får forordningen bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "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 en avtale med denne passasjeren".

Klagerens krav faller etter dette også utenfor EU-forordningen fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet China Southern Airlines.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12, Montrealkonvensjonens artikkel 19.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskapene fra tid til annen. De fleste selskapene forbeholder seg retten til dette. Nemnda anser dette kjent. Ruteendringer vil på den andre siden kunne skape problemer og tap for passasjerene. Etter nemndas praksis må flyselskapene stå ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis FLYKN-2017-75, FLYKN-2016-326, FLYKN-2016-629 og FLYKN-2015-1171.

Flyselskapet China Southern Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klageren har krevd merutgiftene til mat og forfriskninger erstattet. For nemnda fremstår det som uklart om klageren ble påført merutgifter som følge av ruteendringen eller om han ville hatt disse utgiftene uansett. Nemnda ser derfor ikke grunnlag for dekning av utgifter til mat og forfriskninger i dette tilfellet.

Nemnda mener endelig at klageren ikke er berettiget erstatning for tapt feriedag. Det er ikke dokumentert at han er påført noe økonomisk tap for dette. Han fikk dessuten informasjon om kanselleringen i god tid og fikk dermed god mulighet til å avverge dette tapet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Olsen (Norwegian)