

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, erstatning for nye flybilletter og andre utgifter på grunn av kansellering. Separat videreförbindelse med tog.

Dato

15.03.2024

Saksnummer

2023-02239

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (5 passasjerer) bestilte opprinnelig en reise fra Torp via Amsterdam til Munchen med avreise lørdag 18. februar. På grunn av videreförbindelse med tog var klager avhengige av å lande i Munchen senest kl. 16 på ettermiddagen 18. februar. Klager hadde planlagt å være fremme i Bad Gastein i Østerrike kvelden 18. februar for tre dager på ski der nede, fra søndag – tirsdag.

Klager fikk beskjed om kansellering av flyvningen fra Torp 4. desember 2022. Klager ble tilbudt en senere reise, som ville fått dem til Munchen søndag 19. februar. Dette kunne klager ikke akseptere da de ville mistet en hel dag av sitt planlagte opphold i Bad Gastein.

Klager ble da tilbudt alternative billetter som kunne ta dem fra Torp via Amsterdam til Munchen dagen før opprinnelig avreise, altså fredag 17. februar. Her var ankomst så sent på kvelden at klager måtte innstille seg på en ekstra overnatting for egen regning i Munchen før de kunne reise videre til endelig destinasjon. Avreise fra fredag var altså ikke klagers valg, men en løsning klager måtte akseptere etter at KLM kansellerte deres opprinnelige avgang fra Torp lørdag.

Kvelden onsdag 15. februar fikk klager beskjed om at deres flyvning fredag 17. februar var innstilt og at de var booket om på fly som ville føre til at de ankom Munchen søndag 19. februar på formiddagen. Av tidligere nevnte årsak kunne klager ikke akseptere dette. KLM kunne ikke tilby klager noe alternativ som fungerte, heller ikke med annet flyselskap.

Klager måtte derfor for egen regning og på svært kort varsel kansellere hele flygningen med KLM og kjøpe nye, dyrere flybilletter med Austrian Airways til Wien. Klager fikk

derfra en mye lengre og dyrere togreise enn opprinnelig planlagt. Klager fikk heller ikke benyttet hotellovernatting som var bestilt og betalt i München, og forhåndsbetalte togbilletter for deler av videre reiserute.

Klager har fått avslag på erstatning for dette fordi den siste kanselleringen hadde bakgrunn i varslet streik på flyplassen i Munchen fredag 17. februar. Klager mener imidlertid at de aldri skulle hatt avreise fredag dersom KLM ikke hadde kansellert deres opprinnelige avreise. Kansellert reise fredag 17. februar medførte av de måtte kjøpe nye flybilletter med et annet flyselskap til Wien.

Klager krever erstatning for prisdifferansen mellom opprinnelig planlagt reise og deres nye reiseplan (17 197.45 NOK), erstatning for ikke-refunderbare forhåndsbookinger (2932 NOK) og 400 euro i standarderstatning per passasjer.

Prisforskjellen mellom klagers opprinnelige planlagte reise og ny reise: 17 197.45 NOK

Originale flybilletter med KLM: 14 918 NOK

Togbilletter Munich – Bad Gastein t/r: 3016 NOK

Nye utgifter:

Flybilletter Oslo – Wien 27257 NOK

Togbilletter Wien – Bad Gastein t/r 3937 x 2

Ikke-refunderbare forhåndsbookinger: 2932 NOK

Togbilletter Munchen – Sanzburg 589.49 NOK

Togbilletter Bad Gastein – Munchen 751.06 NOK

Hotellopphold Munchen 1592 NOK

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har mottatt klagers krav angående deres kansellerte reise fra Sandefjord Torp til Munich via Amsterdam den 18. februar 2023. Klager krever i dette tilfellet refusjon av differansen for nye billetter, refusjon for forhåndsbooket hotell og togutgifter.

KLM motsetter seg klagers krav på følgende grunnlag:

Klager hadde opprinnelig booket sin billett via Travellink reisebyrå. Klager nevner at de har mottatt delvis refusjon av billetten sin. Videre krav om refusjon av billetter, må derfor rettes til reisebyrået.

Klager hadde opprinnelig billett 18FEB23 fra Torp Sandefjord til Munich via Amsterdam. Begge flyvningene den 18FEB23 var kansellert grunnet operative årsaker og reisende ble informert om endringen 4. desember 2022. I dette tilfellet ble klager informert mer enn 14 dager i forveien, derfor har man ikke krav på kompensasjon etter EU 261/2004 forordningen.

Klager fikk tilbud om ny reiserute på en senere avgang, men grunnet forhåndsbooket skiopphold i Bad Gastein, valgte klager å endre sin reise til dagen i forveien. Ny reiserute ble ombooket til 17FEB23 fra Sandefjord Torp til Munich via Amsterdam.

KL1799 den 17FEB23 ble kansellert grunnet streik på tyske flyplasser. Det er vedlagt NOTAM og rapport som bekrefter denne årsaken. I dette tilfellet har man ikke krav på kompensasjon under EU 261/2004-forordningen.

Klager ble informert om ny avreise 18FEB23 fra Sandefjord til Amsterdam og videre fly 19FEB23 fra Amsterdam til Munich. Klager ble informert om ny billett den 15FEB23 (se vedlegg).

Klager valgte derfor å kjøpe nye separate billetter med Austrian flyselskap. Klager valgte nye billetter fra Oslo Gardermoen til Wien via København. I dette tilfellet valgte klager å endre reiserute og ta tog videre, slik at de kunne rekke sitt forhåndsbookede skiopphold i Bad Gastein. I dette tilfellet hadde klager gjort en booking via reisebyrå. Hvis klager skulle ønsket å endre destinasjon for ankomst, er det reisebyrå som er ansvarlig for billetter og endringer.

KLM har i dette tilfellet tilbudt klager alternativ reise til opprinnelig destinasjon som var Munich. Grunnet streik, var alle flyselskaper rammet av begrensede avganger.

Klager har sendt et krav for differansen på nye billetter, samt forhåndsbooket tog og hotellopphold som ble kansellert grunnet ombookingen. KLM forstår at kanselleringen har skapt ulemper i forhold til flyvningen. Vær imidlertid oppmerksom på at i henhold til Montrealkonvensjonen dekkes ikke ethvert krav på følgeutgifter og tap, som for eksempel uteblitt dager på jobb/skole, ubetjente forretningsmøter, hotell, leiebil, tap av inntekt osv. av flyselskapet. Ethvert krav om følgetap og utgifter bør derfor rettes til privat reiseforsikring.

Nemnda bemerker

Nemnda behandler først klagers krav om standarderstatning.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Passasjerer har imidlertid ikke rett til standarderstatning dersom passasjerer ble informert mer enn 14 dager før avgang, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

Kanselleringen av klagers flyvning 18. februar 2023 ble meddelt 4. desember 2022, mer enn 14 dager før avgang. Den første kanselleringen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

KLM har anført at kanselleringen av klagers flyvning 17. februar 2023 skyldtes streik på tyske flyplasser. KLM har vedlagt NOTAM og rapport for å underbygge dette.

Streik hos tredjemann faller etter fast nemndspraksis utenfor flyselskapets ansvarsområde, jf. tidligere nemndsavgjørelser FLYKN-2023-1950, FLYKN-2022-2681, FLYKN-2019-5084, FLYKN-2020-203. Streik på tyske flyplasser må anses som en ekstern hendelse utenfor flyselskapenes kontroll. Det følger av vedlagt NOTAM at ingen kommersielle flyvninger gikk fra tyske flyplasser denne dagen. Nemnda finner det godtgjort at kanselleringen skyldtes streiken og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Det neste spørsmålet er om KLM har godtgjort at de iverksatte rimelige tiltak for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene, jf. EU-domstolens avgjørelser i sakene C-501/17 avs. 19 og C-74/19 avs. 36.

KLM anfører at de har tilbudt klager alternativ reise til opprinnelig destinasjon, München, med ankomst morgenen 19. februar. KLM har videre uttalt at alle flyselskaper var rammet av begrensede avganger grunnet streiken. Gitt omstendighetene og begrensede flyavganger mener nemnda KLM har iverksatt rimelige tiltak for å minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning.

Nemnda vurderer så klagers krav om å få dekket merutgifter til nye flybilletter. Klager har fremlagt kvittering på kjøp av nye flybilletter tur/retur fra Oslo til Wien som kostet 27257 NOK.

Kansellering av flyvning utløser plikt for flyselskapet til å tilby valget mellom omruting snarest mulig til det endelige bestemmelsessted på tilsvarende transportvilkår eller refusjon av billettprisen, jf. EU-forordningens art 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at passasjerer kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Når passasjerer har mottatt tilbud om assistanse i samsvar med EU-forordningens artikkel 8, men velger å omrute seg selv, kan flyselskap velge ikke å refundere ekstrautgifter passasjerer har pådratt seg i forbindelse med dette, jf. EU-kommisjonens tolkningsveileder pkt. 4.2.

Vurderingen av flyselskapets omrutingstilbud avhenger av en helhetsvurdering der blant annet tid, kostnader, tilgjengelig transport og passasjerens individuelle behov for å ankomme til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt kan spille inn. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til flyvninger med eget flyselskap eller partnerselskaper. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det har tilbudt omruting snarest mulig, jf. EU-domstolens dom i sak C-354/18.

Klager har anført at KLM ikke kunne tilby noe omrutingsalternativ som fungerte med deres reisepaner, heller ikke med andre flyselskaper. KLM har uttalt at alle flyselskaper var rammet av begrensede avganger grunnet streiken. Omrutingstilbudet til KLM ville medført en forsinkelse på over et døgn til endelig destinasjon. I lys av nasjonal streik på alle tyske flyplasser fredag 17. februar, finner nemnda det imidlertid sannsynlig at det var begrenset med tilgjengelige flyvninger til München med ankomst neste dag. Nemnda er derfor, under tvil, kommet til at KLM har godtgjort at omrutingstilbudet deres var tilstrekkelig etter forordningen. Nemnda kan derfor ikke anbefale at KLM dekker klagers merutgifter til nye flybilletter.

Erstatning for togbilletter og hotell:

Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, 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 følge av det ansvarsbetingende forhold, og må være påregnelig.

Ettersom nemnda har konkludert med at kanselleringen av flyvningen 17. februar skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak, mener nemnda det ikke foreligger nødvendig ansvarsgrunnlag for å kunne tilkjenne erstatning for nye togbilletter. Nemnda mener videre at klagers merutgifter til togbilletter er for avledet til å kunne knyttes til den første kanselleringen som ble meddelt 4. desember. Nemnda kan derfor ikke anbefale at KLM dekker klagers utgifter til togbilletter.

Utgiften til hotellovernatting i München ble derimot pådratt som direkte følge av den første kanselleringen, og at klager måtte reise en dag tidligere enn opprinnelig planlagt. Kanselleringen skyldtes operative årsaker, og KLM har ikke dokumentert at de har tatt alle rimelige forholdsregler for å unngå tapet. Nemnda mener derfor klager har krav på å få dekket sine utgifter til hotellopphold som følge av den første kanselleringen, 1592 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM erstatter klagers utgifter til hotellopphold med 1592 NOK. Utover dette kan ikke transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)