

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01892

Tjenesteytere

Delta Airlines

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig reise den 6. juli 2022 fra Oslo via Amsterdam med KLM og videre med Delta Airlines til Boston.

Klager kontaktet Delta Airlines flere måneder før avreise, da hun ønsket å endre reisen til den 7. juli. Klager ble booket om til ny reise med samme selskap fra Oslo via Amsterdam til Boston. Avgang kl. 11:50 med ankomst kl. 16:40.

Klager møtte på flyplass 3 timer før avgang. Ved innsjekk ble hun avvist av KLM som sa Delta Airlines ikke skal ha utstedt et oppdatert reisedokument etter at endring var utført. Klager ble bedt om å kontakte Delta Airlines. Det tok langt over 1 time før klager fikk svar, noe som gjorde at hun ikke rakk planlagt avgang. Klager ble booket om til første mulige tilsvarende avgang som var den 12. juli.

Klager krever standarderstatning samt refusjon av utgifter knyttet til ekstra opphold i Oslo i fem dager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Delta Airlines eller KLM har inngitt 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. Hverken KLM eller Delta Airlines har avgitt uttalelse til nemnda.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf. artikkel 8, samt forpleining i henhold til artikkel 9.

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige». Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Klager har forklart at hun skulle fly med KLM KL1144 fra Oslo til Amsterdam den 7. juli 2022 kl. 11:50. Hun hadde endret til denne avgangen tidligere. Klager har fremlagt dokumentasjon på at hun hadde en bekreftet booking på denne flyvningen.

Det er det opererende flyselskapet som er ansvarlig i henhold til EU-forordning 261/2004. KL1144 (også kalt DL9664) ble operert av KLM. Nemnda mener klagers forklaring tyder på at det kan ha skjedd noe galt i forbindelse med billettutstedelsen. KLM har imidlertid ikke fremmet tilsvarende svar i saken, og har således ikke godtgjort at det var rimelig grunn til avvisningen av klager. Basert på avstanden mellom avgangsflyplass og endelig bestemmelsessted mener klager med dette har rett på 600 euro i standarderstatning for den nektede ombordstigningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7, jf. artikkel 4.

Nemnda vil videre vurdere klagers oppgitte utgifter som en følge av at den nektede ombordstigningen.

Nemnda er av den oppfatning at klager har rett på dekning av utgifter til måltider og overnatting mellom 7.-12. juli 2022 i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1 bokstav a) og b). Når det gjelder matutgifter, har klager kun fremlagt en kontoutskrift uten markeringer på matutgiftene. Hun har oppgitt at det påløp utgifter på cirka 200 USD for mat. Nemnda mener klager kan kreve rimelige matutgifter refundert. 200 USD er etter nemndas oppfatning en rimelig sum for mat i fem ekstra dager. Dersom klager har dette, anbefales det imidlertid at hun sender inn selve kvitteringene til KLM for utbetaling. Dersom klager ikke har kvitteringene mener nemnda at kontoutskrift bør være tilstrekkelig dersom klager navngir og markerer beløpene før det sendes inn til KLM. For hotell har klager i klagen til flyselskapet fremsatt krav om dekning av 687 USD for hotell. Det er til nemnda fremlagt kvitteringer for Amerikalinjen hotell (3540 NOK) og Radisson Hotell i (3648 NOK). Nemnda anbefaler at KLM utbetaler disse summene til klager for hotell.

Klager har i tillegg rett til refusjon av utgift til transfer fra flyplassen til innkvarteringsstedet dagen hun ble nektet ombordstigning den 7. juli 2022, og fra innkvarteringsstedet til flyplassen til den nye avgangstiden den 12. juli 2022. Dette er hjemlet i EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1 bokstav c). Slik nemnda oppfatter klager kostet det 79,94 USD for taxi fra flyplassen og tilbake til byen den 7. juli 2022. Klager har imidlertid lastet opp flere kvitteringer samt kontoutskrift for flere transportkostnader. Nemnda anbefaler derfor at klager konkretiserer til KLM hvilke av beløpene hun ble belastet for transfer fra flyplassen til innkvarteringsstedet den 7. juli 2022 og tilbake til flyplassen den 12. juli 2022, og dersom hun har dette, sender inn de faktiske kvitteringene til KLM. Øvrige transportutgifter kan ikke kreves dekket i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 2 bokstav c).

I sin klage til Delta Airlines har klager også oppført at hun mistet en dag på jobb, tilsvarende 225 USD. Nemnda mener at flyselskapet ikke har dokumentert at de har oppfylt sin plikt til å omrute klager så raskt som mulig, inkludert med andre flyselskaper. Etter nemndas syn er bruddet på omrutingsplikten en direkte årsak til at klager mistet én arbeidsdag, og at klager derfor i dette tilfellet har krav på å få tapet av arbeidsinntekt dekket.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 600 EUR i standarderstatning og utgiftene til hotell (3540 NOK+3648 NOK). KLM anbefales i tillegg å refundere klagers kostnader til mat i ventetiden og transfer fra flyplass til innkvarteringssted den 7. juli 2022, samt fra innkvarteringssted til ny avgang den 12. juli 2022. For de to sistnevnte kostnadene anbefaler nemnda at KLM utbetaler så snart klager har sendt inn en tydeligere konkretisering av disse tapene. I tillegg anbefaler nemnda at KLM dekker klagers tapte arbeidsinntekt med 225 USD.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)