

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00506

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klagerne skulle reise fra Aruba til Oslo via Curacao og Amsterdam den 6. juli 2015 med KLM. Flight KL9173 fra Aruba til Curacao ble operert av Insel Air International (flight 71 0410). Billetten var kjøpt hos KLM og utstedt på KLM-dokument.

Da klagerne skulle sjekke inn i Aruba kunne ikke Insel Air finne reservasjonen, de fikk beskjed om at billettnummeret og bookingreferansen ikke stemte overens. Klagerne ringte KLM utallige ganger, og ble til slutt booket om til KLMs direktefly til Amsterdam den 7. juli og videre til Oslo. De hadde tilslutningsbilletter videre fra Oslo til Evenes med Norwegian. KLM kunne ikke være behjelpelig med ombooking av disse da de ikke har noe samarbeid med dette flyselskapet.

Klagerne fikk reise på første klasse, men opplevde ikke at servicen ombord tilsvarte denne prisklassen. Klagerne informerte KLM på forhånd om at en i reisefølget har cøliaki, til tross for dette fikk ikke vedkommende spesialmat. I frykt for å bli syk spiste klager kun noen salatblader på over tolv timer. Videre måtte de be om tepper og puter flere ganger, og de overhørte noen si at klagerne kanskje ikke hørte hjemme på første klasse. Alt i alt var flyturen ingen hyggelig opplevelse.

Ved ankomst den 8. juli, ble klagerne etter mye om og men innlosjert på hotell på Gardermoen og booket til Evenes med SAS neste ettermiddag. Dette til tross for at klagerne tidligere hadde fått beskjed om at dette ikke lot seg gjøre. En av klagerne skulle på jobb den 9. juli og mistet av den grunn arbeidsinntekt.

KLM hevder at hendelsen i Aruba oppstod på grunn av en ruteendring, og at klagerne fikk melding om dette per e-post. Klagerne vil understreke at ingen i reisefølget mottok melding om en slik ruteendring.

Klagerne krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever de refusjon av utgifter til transport, parkering, telefon og mat, samt refusjon av ubenyttede flybilletter med Norwegian, samlet krav 3 071,3 euro.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Grunnet en ruteendring måtte klagerens billetter skrives om, men som følge av en systemsvikt ble ikke dette gjort. KLM beklager dette.

I henhold til EU-forordningen mener KLM at klagerne ikke har krav på standarderstatning da hendelsen oppstod med et ikke-europeisk flyselskap. KLM ønsker imidlertid å imøtekomme klagerens krav delvis og tilbyr 11 467,10 kroner.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klageren hadde kjøpt gjennomgående tur- / returbilletter hos KLM for seg og sitt reisefølge (totalt tre personer), og at den planlagte flygningen hjem fra Aruba til Curacao ble kansellert som følge av ruteendring hos det ikke-europeiske flyselskapet som opererte flygningen, Insel Air International. Klageren og følget kom mer enn tre timer forsinket frem til Oslo på grunn av kanselleringen, og krever nå både standarderstatning og erstatning for merutgifter med i alt 3 071 euro fra KLM.

Saken reiser spørsmål om EU-forordning 261 / 2004 kommer til anvendelse ettersom kanselleringen skjedde hos et ikke-europeisk flyselskap. Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU- / EØS-området og flygninger fra EU- / EØS-området til en tredjestat. Etter artikkel 3 punkt 1 bokstav b får den også anvendelse på:

"Passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat til en lufthavn som ligger på territoriet til en medlemsstat der traktaten får anvendelse, og det transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap."

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". I dette tilfellet er det transporterende flyselskapet, det ikke-europeiske Insel Air.

Ettersom kanselleringen skjedde hos et ikke-europeisk flyselskap, kommer EU-forordningen ikke til anvendelse. I tillegg kommer det at det ikke var tale om en flygning fra en tredjestat til en medlemsstat.

KLM har bekreftet og beklaget at klagerens tap skyldes systemsvikt hos dem, og allerede har tilbudt å utbetale 11 467,10 kroner. Nemnda mener at dette må anses å dekke klagerens tap.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)