

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved forsinkelse og kansellering.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03162

Tjenesteytere

KLM

SAS

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med KLM av reisebyrået Expedia. Han og hans reisefølge (tilsammen to personer) skulle fly med KL1529 fra Bologna (BLQ) til Amsterdam (AMS) 28. juli 2018 kl. 17.25, og videre til Bergen (BGO) med KL1193 samme dag kl. 21.10. Flyvningen fra Amsterdam til Bergen ble kansellert, og klager ble booket om med reiseruten Amsterdam - Stavanger - Bergen neste dag. Da klager ankom Stavanger, var også hans neste flyvning, SK4146, fra Stavanger til Bergen kansellert. Da han ikke fikk tilbud om ny reise 29. juli, valgte han å ta taxi og buss fra Stavanger til Bergen. Dette kostet kroner 1 920 for to personer.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer, samt refusjon av sine utgifter til alternativ transport fra Stavanger til Bergen til kroner 1 920.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har flyselskapene KLM og SAS inngitt tilsvarende, i tillegg til reisebyrået Expedia.

- KLM har anført:

Klager og hans reisefølge skulle reise med KL1592 og KL1139 fra Bologna via Amsterdam til Bergen 28. juli 2018. Denne dagen var særlig utfordrende for KLM og andre europeiske flyselskap, da tordenvær og flom påvirket flytrafikken og andre transportformer på hele kontinentet. Det vises i denne forbindelse til fremlagte nyhetsartikler. Klager ble som følge av dette omrutet til KL1199 til Stavanger neste dag, 29. juli.

KLM har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon. KLM har imidlertid ubetalt kroner 1 920 til klager for taxi og buss til Bergen etter ankomst.

- SAS har anført:

Klager og hans reisefølge hadde bestilt en reise hos Expedia fra Bologna til Bergen via Amsterdam 28. juli 2018. Billettene ble utstedt av KLM med KLM-flyvninger. KL1529 ble forsinket og passasjerene mistet følgelig sin videreforbindelse til Bergen 28. juli. KLM booket om passasjerene neste dag fra Amsterdam via Stavanger til Bergen, hvor klager skulle reise med SK4146 fra Stavanger til Bergen. Denne flyvningen ble imidlertid kansellert, og SAS booket om passasjerene til neste ledige flyvning til Bergen. Dette var en søndag i slutten av juli, midt i en svært travel periode, og neste ledige flyvning var følgelig neste dag, 30. juli.

Passasjerene reiste ikke med flyvningen 30. juli, og besørget egen transport fra Stavanger. For å motta refusjon av den ubenyttede billetten, må klager kontakte sitt reisebyrå. Klagers opprinnelige bestilling var med KLM fra Bologna til Bergen via Amsterdam. Det var forsinkelsen på KL1529 som medførte forsinket ankomst til Bergen og medførte at klager ble booket om med SAS på SK4146. SK4146 var derfor en alternativ booking som ble tilbudt klager, og ikke en del av den opprinnelige kontrakten med flyselskapet. I henhold til EU-forordningens bestemmelser om kompensasjon, har SAS avvist klagers krav om standardkompensasjon. SAS har imidlertid valgt å refundere klagers utgifter til transport fra Stavanger til Bergen til kroner 1 920.

- Expedia har anført:

Kunden booket en reise fra Bologna til Bergen med mellomlanding i Amsterdam på Expedias hjemmeside til kroner 11 534. På avreisedagen ble flyvningen fra Amsterdam til Bergen innstilt, og flyselskapet tilbød omruting av passasjerene til Stavanger, og deretter fra Stavanger til Bergen. Da klager var i Stavanger bestemte han seg i stedet for å ta buss og taxi til Bergen.

Den 18. september mottok Expedia en e-post fra klager, hvor han forklarte at han ikke hadde fått svar på klagen han hadde sendt til Expedia tidligere. Expedia hadde imidlertid ikke mottatt en slik e-post fra klager.

Når en kunde lager en bestilling på Expedias nettsider, fremgår det at flyselskapet når som helst innen avreisen kan endre rutetid og avgangsterminal. Expedia har videre vist til sine vilkår punkt 3.1.9, hvor følgende fremgår: " Hvis et flyselskap kansellerer eller utsetter en flyvning, ikke kan levere tidligere bekreftet plass, ikke stopper på Kundens

reisemål eller forårsaker at Kunden kommer for sent til en tilknyttet flyvning er Kunden har en reservasjon, kan Kunden være berettiget til visse former for kompensasjon fra flyselskapet". Kunden har videre ingen rett til refusjon om han ikke møter opp til flyvningen.

Som følge av at klager ikke møtte opp til flyvningen fra Stavanger til Bergen, og dermed ikke har rett til erstatning for ubenyttede flybilletter, og som følge av at det er opp til flyselskapet å utbetale kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, har Expedia avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

KLM har anført at det var dårlig vær i store deler av Europa den 28. juli 2018 og har fremlagt avisartikler som dokumentasjon. Avisartikler om det generelle værforholdet i Europa er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig dokumentasjon for at denne konkrete forsinkelsen fra Bologna til Amsterdam skyldtes været, og at dette var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På bakgrunn av ovennevnte har klager krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer for forsinkelsen den 28. juli 2018.

Passasjerene ble booket om neste dag med SAS på ruten Amsterdam - Stavanger-Bergen. Da klager ankom Stavanger, var hans neste flyvning, SK4146, fra Stavanger til Bergen kansellert. Klager valgte da å ta taxi og buss i stedet for å vente ytterligere en dag.

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 truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller

omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

SAS var utførende flyselskap på flyvningen Stavanger - Bergen, jf. Forordningen Art 2 b og følgelig det flyselskapet som i henhold til Artikkel 5 er pliktig til å betale erstatning dersom kanselleringen ikke skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. SAS har ikke kommentert årsaken til kanselleringen og har dermed ikke godtgjort at denne skyldtes en ekstraordinær omstendighet.

Selskapet har anført som ansvarsbefriende at SK4146 var en alternativ booking som ble tilbudt klager, og ikke en del av den opprinnelige kontrakten med flyselskapet. Denne anførselen kan ikke føre fram. Avgjørende er hvilket selskap som var utførende flyselskap, og det var SAS på denne flyvningen.

Etter dette har klager etter flertallet syn - leder og forbrukerrepresentantene - krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer fra SAS for kanselleringen av flyvningen Stavanger - Bergen den 29. juli 2018 .

Mindretallet - bransjerepresentantene - er ikke enig i vedtaket mot SAS med følgende begrunnelse:

Ved en kansellering har passasjerer krav på å bli omrutet til sin endelige destinasjon så tidlig som mulig under sammenlignbare transportvilkår. Passasjerer oppnår ikke nye rettigheter til kompensasjon ved en omruting. Omrutingen er en form for avhjelp som skal sikre at befordringsavtalen oppfylles. Det er dermed ingen ny befordringsavtale som inngås. Det inngås kun én kontrakt. Forordningen gir kun rettigheter til flyvninger som passasjerer har betalt. Omruting gjøres uten ytterligere kostnad for passasjerer. Det gis derfor ingen nye rettigheter til erstatning.

SAS tilbød omruting neste dag, men klager valgte å avslå tilbudet. Etter nemndas syn må omrutingstilbudet anses å tilfredsstille kravet til "snarest mulig". Når klager valgte å bryte kontrakten med SAS og ta taxi og buss til bestemmelsesstedet, har han krav på refusjon av de ubenyttede flybillettene mellom Stavanger og Bergen, men ikke på refusjon av taxi og buss.

Det ser av dokumentasjonen ut til at klager har fått refundert utgiftene til taxi og buss fra Stavanger til Bergen av både KLM og SAS. Disse utbetalingene kommer til fradrag.

Etter dette anbefaler nemnda at KLM betaler til klager standarderstatning med 500 euro fratrasket NOK 1920 som er utbetalt for taxi og buss.

Nemnda anbefaler videre at SAS betaler til klager standarderstatning med 500 euro, samt tilbakebetaling av ubenyttede flybilletter Stavanger - Bergen med fradrag av NOK 1920 som er utbetalt for taxi og buss.

Vedtak

Nemnda anbefaler at KLM betaler standarderstatning til klager med 500 euro fratrasket NOK 1920.

Nemnda anbefaler videre at SAS betaler standarderstatning til klager med 500 euro samt refunderer ubenyttede flybilletter med fradrag av NOK 1920.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Ticket)