

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og nektet ombordstigning. Spørsmål om visum for mellomlanding i England.

Dato

10.10.2024

Saksnummer

2024-00830

Tjenesteytere

KLM

SAS

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise t/r Stavanger-Buenos Aires via Airngo:

KL1204 (operert av KLM) - Stavanger-Amsterdam - kl. 17:20-kl. 18:55 - 4. desember 2023

KL1229 (operert av KLM) - Amsterdam-Paris - kl. 08:10-kl. 09:35 - 5. desember 2023

KL2358 (operert av KLM) - Paris-Buenos Aires - kl. 10:40-kl. 20:30 - 5. desember 2023

KL702 (operert av KLM) - Buenos Aires-Amsterdam - kl. 16:25-kl. 09:40 - 19.-20. desember 2023

KL1201 (operert av KLM) - Amsterdam-Stavanger - kl. 12:25-kl. 13:50 - 20. desember 2023

Dagen før avreise, den 3. desember 2023, mottok klager beskjed om at utgående reise KL1204 Stavanger-Amsterdam hadde blitt kansellert. Klager ble omrutet til ny reise:

SK4032 (operert av SAS) - Stavanger-Oslo - kl. 16:30-kl. 17:20 - 4. desember 2023

LH867 (operert av Lufthansa) - Oslo-Frankfurt - kl. 18:30-kl. 20:50 - 4. desember 2023

LH510 (operert av Lufthansa) - Frankfurt-Buenos Aires - kl. 22:05-kl. 07:55 - 4.-5. desember 2023

Klager fikk deretter beskjed om at LH867 Oslo-Frankfurt hadde blitt kansellert. Klager ble omrutet på nytt til følgende reise:

SK4627 (operert av SAS) - Stavanger-London - kl. 17:50-kl. 18:50 - 4. desember 2023

BA249 (operert av British Airways) - London-Buenos Aires - kl. 22:10-kl. 11:40 - 4.-5. desember 2023

Klager ble informert om at han trengte visum. Klager har mye erfaring med å reise og mener det ikke skulle være nødvendig, ettersom det kun var kort transittid. Klager har pass fra Bosnia-Hercegovina.

Klager ble nektet ombordstigning på flyvningen SK4627 Stavanger-London. Klager fikk beskjed om at han kunne reise den neste dagen hvis han fikk bekreftelse fra ambassaden i Argentina om at klager hadde tillatelse. Klager fikk denne bekreftelsen og fikk dermed ny reise igjen den neste dagen:

SK4176 (operert av SAS) - Stavanger-Bergen - kl. 15:45-kl. 16:25 - 5. desember 2023

KL1190 (operert av KLM) - Bergen-Amsterdam - kl. 17:25-kl. 19:15 - 5. desember 2023

KL701 (operert av KLM) - Amsterdam-Buenos Aires - kl. 21:00-kl. 06:55 - 5.-6. desember 2023

Det var en stressende reise og start på ferien for klager, og klager mistet en dag av ferien.

Klager krever standarderstatning på 600 EUR for nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

Klager hadde billetter med KLM fra Stavanger til Buenos Aires via Amsterdam og Paris med planlagt ankomst den 5. desember 2023 kl. 20:30 lokal tid.

KL1204/04DEC23 fra Stavanger til Amsterdam ble kansellert pga vinterværforhold i Amsterdam, noe som resulterte i redusert rullebanekapasitet. Flyloggskjema KL1204 viser tydelig at kanselleringen var på grunn av været og ytterligere bevis fra KLM-nyhetsbrevet som viser vær i Amsterdam, Værmelding i Amsterdam og METAR fra Amsterdam er vedlagt.

Klager ble ombooket med SAS via London Heathrow og med videreforbindelse med British Airways. Klager informerer om at han har bosnisk pass med permanent oppholdstillatelse i Norge. Ifølge reisedokumentene trenger ikke passasjerer transittvisum på London Heathrow eller et visum ved ankomst i Buenos Aires, ettersom de har en returbillett.

Da hendelsen skjedde med SAS, anbefaler KLM at SAS kontaktes for informasjon om den nektede ombordstigningen.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har fremmet krav om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 som følge av nektet ombordstigning.

Passasjerer hadde opprinnelig billetter med KLM.

KLM opplyser i sitt tilsvarende at KL1204 ble kansellert som følge av værforhold på AMS. Passasjerer ble derfor ombooket av KLM til ny reiserute, denne gangen med SAS for strekningen SVG-OSL og Lufthansa (LH) for resten av reisen (OSL-FAR-EZE).

Det kan opplyses om at SK4032 fløy som normalt denne dagen.

Det fremgår imidlertid av Flightstats at etterfølgende fly LH867 med Lufthansa fra OSL til FRA (reisens andre segment) ble kansellert.

Av passasjerens booking fremgår det videre at passasjerer igjen ble booket om, denne gangen av Lufthansa (LH) til en reise SVG-LHR-EZE. Dette skjedde også dagen før, den 3. desember. Denne reisen besto av SAS for første strekning SVG-LHR og British Airlines (BA) for LHR-EZE.

Med denne nye ruten skulle altså passasjerer mellomlande i London Heathrow (LHR). Klager opplyser i sin klage at han ble opplyst ved gate at han trengte et visa for å fly via London. Klager anfører i klagen at siden det var en "short transit" så skulle det ikke være behov for et visa. Klager opplyser videre at han har et pass fra Bosnia-Herzegovina.

For passasjerer med pass fra Bosnia-Herzegovina som skal mellomlande i England er det i følge gov.uk krav om "Transit visa".

Nektet ombordstigning kan gi rett til kompensasjon, jf. forordningens art. 4 (3), jf. art. 7. For at det skal kvalifisere som en boardingavvisning etter forordningen kreves dog at passasjerer har møtt opp til boarding på de betingelser som er fastsatt i art. 3 (2), jf. art. 2 første ledd bokstav j. Dette innebærer at passasjerene har en bekreftet reservasjon til den pågjeldende flyavgang og er til stede ved innsjekk, jf. art. 3 (2). Videre anses det ikke som en nektet ombordstigning dersom det foreligger rimelige grunner til avvisningen, slik som helse- og sikkerhetsmessige årsaker eller manglende reisedokumenter.

I saken opplyses det at klager møtte til innsjekk uten visa, da vedkommende var av den oppfatning av dette ikke trengtes. Passasjerer ble av den grunn nektet ombordstigning som følge av manglende reisedokumenter.

SAS kan på bakgrunn av det ovenfornevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH867 ble kansellert den 3. desember 2023 grunnet værmeldingen for den 4. desember 2023 (snø og underkjølt regn). For å unngå en kansellering på kort varsel var passasjerene allerede informert den 3. desember 2023, og ombooket til alternative flyreiser. Lufthansa viser til vedlegg om værforholdene fra Frankfurt fra den 1. desember 2023 til den 5. desember 2023 hvor man kan se at været i flere dager var veldig dårlig og kanselleringer var uunngåelig. Værmeldingen fra München er også vedlagt, for å vise at München ikke var det et alternativ. Frankfurt var derfor ikke tilgjengelig som alternativ flyplass, se vedlagt NOTAM A6554/23.

Lufthansa viser til daglig rapport fra Frankfurt den 3. desember 2023: På grunn av forventet snøfall kl. 11:00 UTC 4. desember 2023, med snølag på 2 centimeter og forventet underkjølt regn fra kl. 18:00 UTC reduserte ATC trafikken drastisk mellom 13:20 UTC og 21:00 UTC til 38 ankomster i timen, mens etterspørselen var 59.

Ifølge Lufthansas data var flyvning LH867 den 4. desember 2023 fra Oslo til Frankfurt kansellert på grunn av snøen og underkjølt regn i Frankfurt. Lufthansa mener dette spesielle tilfellet ligger utenfor innflytelsessfæren til flyselskapene og kunne dessverre ikke forhindres.

Derfor anser Lufthansa det som mulig å fritta seg fra ansvar i henhold til bestemmelsen i artikkel 5 nr. 3 i forordning (EF) 261/2004, og de må avslå kravet om erstatning.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om standarderstatning for kanselleringen av KL1204 Stavanger-Amsterdam:

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning KL1204 Stavanger-Amsterdam ble kansellert dagen før avreise.

Kansellering gir passasjerene rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

KLM har anført at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold (snø) i Amsterdam som resulterte i redusert rullebanekapasitet og ATC-restriksjoner.

Nemnda finner det godtgjort at værforholdene i saken kvalifiserer som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. KLM har i tilstrekkelig grad dokumentert dette

med diverse logger og værrapporter. Nemnda mener også at 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 avsnitt 19 og C-74/19 avsnitt 61. KLM kunne ikke iverksette rimelige tiltak pga. værforholdene og ATC-restriksjoner, og klager ble omrutet til ny reise samme dag.

Klager har med dette ikke krav på standarderstatningen for denne kanselleringen.

Spørsmålet er så om klager har krav på standarderstatning for kanselleringen av LH867 Oslo-Frankfurt. Nemnda legger til grunn at også denne flyvningen ble kansellert dagen før avreise. Lufthansa har anført at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold (snø og underkjølt regn) som resulterte i redusert rullebanekapasitet og ATC-restriksjoner.

Nemnda finner det godtgjort at værforholdene i saken er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Lufthansa har i tilstrekkelig grad dokumentert dette med diverse logger og værrapporter. Nemnda mener også at Lufthansa 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 avsnitt 19 og C-74/19 avsnitt 61. Lufthansa kunne ikke iverksette rimelige tiltak pga. værforholdene og ATC-restriksjoner, og klager ble omrutet til neste tilgjengelige reise.

Klager har med dette ikke krav på standarderstatningen for denne kanselleringen.

Spørsmålet er videre om klager har krav på standarderstatning for nektet ombordstigning på SK4627 Stavanger-London. Nemnda legger til grunn at klager ble nektet ombordstigning på flyvningen SK4627 Stavanger-London grunnet mangel på visum. Klager har anført at siden det var en kort transittid, ville det ikke være behov for visum. Klager har pass fra Bosnia-Hercegovina.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør en «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekk på vilkårene fastsatt i artikkel 3 nr. 2 i utgangspunktet utgjør en nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nr. 2.

Nemnda presiserer at utgangspunktet er at passasjerene selv plikter å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter. Med mindre det foreligger spesielle forhold, går ikke dette ansvaret over på flyselskapet. Flere land har imidlertid regler som gjør at flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter ved innreise. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Nemnda mener at SAS i dette tilfellet hadde rimelig grunn til å avvise klager ettersom klagers reisedokumenter var utilstrekkelige. Nemnda mener SAS har dokumentert at for passasjerer med pass fra Bosnia-Hercegovina som skal mellomlande i England, så vil det være et krav om visum. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)