

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning for forsinket ankomst på grunn av overbooking

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03352

Tjenesteytere

KLM

Copa Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie (to voksne og tre barn) hadde billetter med KLM den 26. juni 2019 fra Stavanger via Amsterdam og Panama City til Guatemala. Billettene var utstedt av KLM med KLMs rutenummer på alle strekningene. De to første flyvningene gikk med KLM mens den siste flyvningen fra Panama City til Guatemala skulle flys av Copa Airlines. Reisen gikk som planlagt fem til Panama City, men her fikk de informasjon om at Copa Airlines hadde satt inn et mindre fly en opprinnelig planlagt og at de derfor var overbooket. Klager og hans familie fikk ikke plass på flyvningen og heller ikke plass på neste flyvning et par timer senere. De måtte derfor overnatte og reise videre dagen etter. De ventet i rundt fire timer på flyplassen i påvente av hotellrom og nye billetter og ankom Guatemala med en forsinkelse på ca. 14 timer. Flyselskapet tilbød dem en kompensasjon på 300 dollar pr. person i verdikuponger, men da dette ikke er anvendelig for klager og hans familie som bor i Norge, ba klager om erstatning i kontanter i stedet. Dette avslo Copa Airlines med henvisning til at dette ikke er i tråd med selskapets policy.

Klager sendte også en klage til KLM, men ble henvist til å kontakte Copa Airlines siden det var dette selskapet som opererte strekningen. Klager mener KLM også må være ansvarlig siden det var de som solgte billettene.

Klager krever erstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Copa Airlines har inngitt tilsvaret til nemnda og fastholder det de har anført i sitt svar til klager. Copa Airlines overbooker, på lik linje med de fleste flyselskaper, en del av sine flyvninger da det alltid er noen passasjerer som ikke dukker opp til sine reserverte plasser. Flybransjen har i lengre tid foreslått at passasjerer må ha en forpliktelse til å avbestille sin reise dersom de ikke skal fly. Så lenge en slik plikt ikke foreligger, må

flyselskapene forsøke å fylle så mange seter som mulig på en flyvning. Det gjøres ved å overbooke visse flyvninger, basert på statistikk over hvor mange passasjerer som ikke møter opp på hver enkelt avgang.

Ved overbooking vil Copa Airlines alltid først spørre om det er noen passasjerer som frivillig vil gi fra seg sin plass. Dersom det ikke er frivillige, vil man nekte ombordstigning til de som mest sannsynlig har sjekket inn sist. Det er beklagelig at Copa Airlines ikke hadde plasser til klager og hans familie på den reserverte flyvningen. De har fått erstatning i form av reisekuponger og kan på bakgrunn av selskapets policy dessverre ikke tilby kontant erstatning i stedet slik klager har bedt om.

KLM har anført følgende:

Klager og hans reisefølge hadde reservasjoner på KLMs flyvninger KL1198 fra Stavanger til Amsterdam, KL757 fra Amsterdam til Panama City og KL3023 fra Panama City til Guatemala den 26. juni 2019. Flyvningen med KL3023 var en såkalt "code share flight" der Copa Airlines skulle operere flyvningen med sitt rutenummer CM390. I henhold til KLMs reservasjonssystemer ble klager og hans reisefølge fjernet fra denne flyvningen om kvelden den 26. juni kl. 19.21 lokal tid, antagelig fordi flyet var overbooket eller fordi klager og hans reisefølge var for sene til utgangen.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er det opererende flyselskap ansvarlig og krav om erstatning må derfor rettes til Copa Airlines. KLM viser videre til EU-domstolens dom C-502/18 CS m.fl. mot České aerolinie av 11. juli 2019, ikke vil få anvendelse i denne saken om overbooking da Copa Airlines flyvning CM390 den 26. juni verken var kansellert eller forsinket, men gikk på rutetid.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for overbooking i henhold til EU-forordning 261/2004 da det var Copa Airlines som opererte strekningen.

Nemnda bemerker

Klagers billetter var utstedt på et KLM dokument med KLMs rutenummer på flyvningene. Flygningen som ble overbooket skulle opereres av Copa Airlines. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» 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 avtale med denne passasjeren». Klager hadde kjøpt billetten gjennom et reisebyrå, og det fremkommer av billetten at flygningene er operert av KLM og Copa Airlines i et såkalt "code share" samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Copa Airlines er et ikke-europeisk flyselskap og forordningen får i utgangspunktet ikke anvendelse på en flyvning fra en tredjestat, Panama, til en annen tredjestat, Guatemala.

Spørsmålet blir om klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 kan rettes mot KLM. EU-domstolen avsa en dom den 11. juli 2019 i sak C-508/18 CS m.fl. mot České aerolinie. I denne saken hadde passasjerene gjennomgående billetter fra Praha via Abu Dhabi til Bangkok. Første flyvning var med det tsjekkiske flyselskapet České aerolinie fra Praha til Abu Dhabi, og denne flyvningen gikk som planlagt. Neste flyvning fra Abu Dhabi til Bangkok med Etihad Airways ankom Bangkok med en forsinkelse på 8 timer og 8 minutter. Domstolen slo fast at en reise med flere korresponderende flyvninger i et code share samarbeid utgjør én enkelt reservasjon - en helhet - når det gjelder passasjerens rettigheter i henhold til forordningen. Som en følge av dette vil det flyselskapet som har utstedt billetten og som har utført den første flyvningen ut av Europa, være ansvarlig selv om den forsinkede ankomsten til endelig destinasjon i henhold til billetten skyldtes en mangelfull gjennomføring av en flyvning som skulle utføres av et annet flyselskap som er hjemmehørende i et tredjeland. Passasjerene kunne etter dette rette sitt krav om standarderstatning til České aerolinie for forsinket ankomst til Bangkok. Domstolen påpeker at det flyselskap som utbetaler erstatning til passasjerene selv må sørge for å rette krav om regress til det selskapet som skulle gjennomføre flyvningen og var ansvarlig for forsinkelsen.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager kan rette sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 til KLM som har utstedt billettene til klager og hans reisefølge som en sammenhengende reise i code share samarbeid med Copa Airlines.

Nemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 600 euro pr. person, totalt 3000 euro.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 600 euro pr. person, totalt 3000 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

