

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (29.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke KLM respondert/fulgt opp nemndas vedtak

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter (NOK 14 316),
samt standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

26.06.2022

Saksnummer

2022-00481

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt tre passasjerer) skulle reise fra Nice (KL1254) til Bergen via Amsterdam (KL1189) 10. oktober 2021. Flyet fra Nice ble forsinket og dette resulterte i at klager ikke rakk videre forbindelse til Bergen fra Amsterdam.

Klager med reisefølge ble booket om av KLM til KL1185 fra Amsterdam til Bergen dagen etter, 11. oktober 2021 med avgang kl.09.15 og ankomst kl.10.55.

Klager med reisefølge fant billetter med SAS den 10. oktober kl.19.05 fra Amsterdam og valgte å bestille disse.

Klager krever at KLM refunderer kostnaden til de nye SAS-billettene pålydende NOK 14 316.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM kan bekrefte at KL1254 ble forsinket med 1 time fra Nice. Denne forsinkelsen kom som følge av redusert sikt i Amsterdam samt Air Traffic Control Restrictions (ATC). KLM viser til fremlagt dokumentasjon på intern flight historikk, METAR-rapport fra Shiphol og flyvningen klager ble booket om til.

Klager med reisefølge mistet videre forbindelse fra Amsterdam på grunn av forsinkelsen og ble ombooket til ny avgang til Bergen dagen etter.

KLM kan på ovennevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet 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, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene 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.

Etter nemndas vurdering har KLM tilstrekkelig dokumentert at værforhold og ATC restriksjoner på Shiphol var årsaken til forsinkelsen, og at dette var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått om alle rimelig tiltak var truffet.

På bakgrunn av ovennevnte har klager med reisefølge ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

Videre krever klager refusjon av utgiften til nye SAS-billetter pålydende NOK 14 316.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at det var restriksjoner i luftrommet over flyplassen i Amsterdam den 10. oktober 2021 og at KL1254 av den grunn ble forsinket med 60 minutter. Forsinkelsen medførte at klager og hennes reisefølge ikke rakk sin videre forbindelse til Bergen og de ble derfor omrutet til første mulige flyvning med KLM dagen etter, men klager valgte å avstå fra tilbudet og bestilte selv nye billetter med et annet flyselskap.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener at KLMs omrutingstilbud ikke tilfredsstiller krav til omruting "snarest mulig". Det vises særlig til at klager selv klarte å skaffe billetter med avreise samme dag som den kansellerte flighten. Dette medfører at klager har krav på erstatning for sitt økonomiske tap som følge av kanselleringen. Tapet utgjør klagers utlegg til nye billetter, dvs. kr. 14 316. Flertallet bemerkar at det ikke er opplyst om dialog mellom KLM og klager etter KLMs omruting og klagers bestilling av nye billetter. Flertallet kan ikke se at det er påvist

grunnlag for å redusere klagers erstatning i denne saken som følge av brudd på tapsbegrensningsplikten.

Flertallet anbefaler derfor at KLM betaler kr. 14 316 til klager.

Etter mindretallets syn - bransjerepresentantene - må omrutingstilbudet av KLM anses å tilfredsstille kravet til "snarest mulig". Når klager med reisefølge selv velger å bryte kontrakten med KLM for å bestille nye SAS Plus Pro billetter, har hun etter nemndas vurdering krav på refusjon av de ubenyttede billettene mellom Amsterdam og Bergen, men ikke på refusjon av prisdifferansen. Mindretall anbefaler at KLM refunderer de ubenyttede billettene for strekningen Amsterdam og Bergen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM betaler kr. 14.316 til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)