

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00212

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Den 17. juni 2016 bestilte klager en reise på KLMs nettsider t/r Ålesund - Amsterdam for reise 21. desember 2016 - 4. januar 2017. Tidene var som følger:

21. des avg. Ålesund kl 06.25 - ank Amsterdam kl 08.45

4. jan avg. Amsterdam kl 20.30 - ank Ålesund kl 22.30

I tillegg hadde klager kjøpt separate billetter med et annet flyselskap t/r Amsterdam - Porto som passet med ovennevnte flytider:

Avg. Amsterdam kl 13.45 den 21. desember

Ank. Amsterdam kl 17.25 den 4. januar

Den 15. august 2016 mottok klager en epost fra KLM hvor de forteller at hans avganger med KLM er kansellerte grunnet operasjonelle årsaker, og at han er booket om til avg kl. 17.10, og retur kl. 14.40. Disse tidene var uaktuelle for klager grunnet hans reservasjon med annet selskap.

Klager kontaktet KLM og fikk booket om avgangene til avreise Ålesund en dag tidligere, og retur fra Amsterdam en dag senere. Dette medførte utgifter til overnatting og kost i Amsterdam begge veier. Klager fikk bekreftet per telefon at han ville få disse utgiftene dekket av KLM. I ettertid hevder KLM at klager ikke har krav på refusjon av utgiftene til kost og losji. Klager opplevde noe lignende for to år siden, den gang fikk han refundert sine utgifter av KLM.

Klager krever refusjon av sine utgifter, tilsammen 308,29 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til EU-forordningens artikkel 5, 1 c, har klager krav på erstatning ved kanselleringer, med mindre han blir informert minst 14 dager før avreise. I denne saken kunne klager valgt å reise på de nye avreisetidspunktene, eller han kunne valgt å kansellere hele reisen mot full refusjon. Klager valgte i stedet å endre avreisedatoer. Det vises til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie.

Klager har ikke rett til erstatning i denne saken.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg retten til ruteendring. En ruteendring innebærer imidlertid kansellering av en avtalt flygning:

En kansellering som skjer med minst to ukers varsel som her, gir ikke passasjerer rett til standarderstatning, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr 1 bokstav c) i), jf artikkel 7, men refusjon av hele billettprisen eller omruting på tilsvarende vilkår, jf forordningen artikkel 5 nr 1 bokstav a), jf artikkel 8, og - på visse vilkår - forpleining (måltider, forfriskninger, hotellinnkvartering med mer), jf artikkel 5 nr 1 bokstav b), jf artikkel 9.

Klageren fikk valget mellom refusjon eller omruting av billettene med KLM. Han valgte omruting til dags tidligere utreise til Amsterdam og en dags senere hjemreise fra Amsterdam av hensyn til billetter han hadde kjøpt separat hos et annet flyselskap for videre forbindelse til / fra Porto. Han fikk på denne måten utgifter til to overnattinger i Amsterdam som han ikke ville fått uten ruteendringen.

Slik flertallet - lederen og flyselskapene - ser det kan ikke KLM holdes ansvarlig for merutgiftene til overnattingene i Amsterdam siden de er pådratt av hensyn til en videre forbindelse på separate billetter med et annet selskap.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at klageren har krav på å få dekket utgiftene til overnattingene etter en påregnelighetsvurdering, jf eksempelvis FLYKN-2011-306. Etter mindretallets syn måtte det fremstå som påregnelig for KLM at ruteendringene ville medføre utgifter for de reisende som her.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
Camilla Dragvoll (Ticket)