

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

27.04.2012

### Saksnummer

531/11F

### Tjenesteyter

KLM / Expedito

Krav om erstatning av utgifter grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt billett på business klasse fra Kristiansand til Jakarta via Amsterdam og Kuala Lumpur gjennom reisebyrået Expedia. Avreise var 2. oktober 2011 fra Kristiansand til Amsterdam med KLM på flight KL1208 kl. 06:20, og videre med Malaysia Airlines MH17/ MH713.

Klager ble nektet ombordstigning i Kristiansand med begrunnelse om at han ikke stod oppført på passasjerlisten. Klager måtte kjøpe ny billett på KL1208, kroner 9 175.

I Amsterdam brukte klager verdifull arbeidstid på å ringe reisebyrået og på å diskutere med KLM. Klager fikk til slutt plass på økonomiklasse mellom Amsterdam og Kuala Lumpur.

Klager stiller seg svært undrende til hvorfor han ikke ble informert om at KL1208 ble kansellert, og hvorfor han ikke ble booket om til et tidligere fly fra Kristiansand til Amsterdam. Hadde KLM booket klager om til for eksempel SAS via København ville han ha rukket avgangen kl. 12:00 fra Amsterdam. Klager mener KLM ikke fulgte reglene i henhold til Montreal konvensjonen om å bli booket om til tidligste ledige avgang.

Klager er business kunde med Platinum fordelskort, og mener KLM kunne gjort mer for å hjelpe han i dette tilfellet. Klager fikk i strid med EU forordning 261/2004 ingen informasjon eller assistanse i hverken Kristiansand eller i Amsterdam om årsaken til hendelsen, og han ble ikke tilbudt kompensasjon for nektet ombordstigning.

Klager krever kompensasjon for nedgradering, samt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og telefonutgifter. Klager krever videre erstattet utgifter til innkjøp av ny billett mellom Kristiansand og Kuala Lumpur og til innkjøp av klær, da hans bagasje ankom Jakarta 2 dager forsinket. Totalt krav kroner 23 650.

Dersom klager hadde reist på KLMs alternative rute kl. 18:20 ville kravet blitt enda høyere, da klager ville ha gått glipp av viktige møter i Jakarta.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Expedia.no har i det vesentlige anført:**

KLM kansellerte KL1208 ca. sju timer før avgang, og booket klager om til en senere avgang den 2. oktober. Da Expedia.no har begrenset åpningstid fikk reisebyrået dessverre ikke gitt klager beskjed om ruteendringen før klager ankom flyplassen.

KL1208 ble senere gjeninført, men MH17 var da fullbooket i business klasse.

Klager valgte likevel å kjøpe ny billett fra Kristiansand til Amsterdam for å rekke MH17 fra Amsterdam til Kuala Lumpur.

Expedia.no mener klagers bagasje ankom forsinket fordi klager kjøpte en ny enveis billett fra Kristiansand til Amsterdam.

Expedia.no kan dessverre ikke holdes ansvarlig for ruteendringen utført av KLM. Klager må henvende seg direkte til flyselskapene for søknad om kompensasjon for nedgradering og refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje.

### **KLM har i det vesentlige anført:**

Flymaskinen som skulle operere KL1208 den 2. oktober ble kansellert den 1. oktober grunnet tekniske problemer, og klager ble booket om til en senere avgang den 2. oktober kl. 18:20. KL1208 ble deretter satt i drift igjen og opererte avgangen kl. 06:20.

Klager ble ikke tilbudt plass på sin opprinnelige billett da MH17 nå var fullbooket på business klasse.

I stedet for å reise på sin nye billett med avgang kl. 18:20 valgte klager å kjøpe ny billett på KL1208 kl. 06:20. KLM kunne derfor kun tilby klager plass på økonomiklasse på MH17 mellom Amsterdam og Jakarta.

Klager må henvende seg til sitt reisebyrå vedrørende søknad på kompensasjon for nedgradering, og erstatning grunnet forsinket bagasje.

KLM ønsker å erstatte klagers utgift til ny billett fra Kristiansand til Amsterdam.

I tillegg vil KLM av godvilje tilby klager en reisevoucher til en verdi av kroner 4 000, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Ved innstilling av en flygning plikter flyselskapet snarest mulig å omrute passasjerene til det endelige bestemmelsesstedet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 6. KLM fulgte disse bestemmelser da KL 1208 ble innstilt. Klager ble omrutet til en senere avgang, med den følge at han ikke rakk sin videreforbindelse fra Amsterdam. Nemnda legger til grunn at klager ble omrutet til Kuala Lumpur. Klagers plasser på den opprinnelige flygning til Kuala Lumpur ble kansellert.

Det viste seg imidlertid senere at KL 1208 likevel gikk som oppsatt. KLM burde etter nemndas vurdering umiddelbart ha omrutet klager tilbake til denne flygningen og til klagers opprinnelige videreforbindelse fra Amsterdam.

KLMs manglende tilbakeføring av klager til opprinnelig rute medførte at Malaysia Airlines solgte ut setene på business klasse. Etter nemndas vurdering kan ikke Malaysia Airlines lastes for dette. Malaysia Airlines hadde fått en kansellering fra KLM og måtte kunne innrette seg etter dette. Resultatet ble imidlertid at klager måtte fly på økonomiklasse til tross for at han hadde betalt for business klasse.

KLM må etter nemndas vurdering bære ansvaret for at klager ikke fikk benytte businessklasse billetten fra Amsterdam. Nemnda anbefaler at KLM erstatter klager mellomlegget mellom en business billett og en økonomiklassebillett.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter klager mellomlegget mellom en businessklasse billett og en økonomiklasse billett.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*