

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.01.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ifølge klager har ikke KLM respondert/fulgt opp nemndas vedtak

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

#### Dato

19.09.2022

#### Saksnummer

2022-01068

#### Tjenesteytere

KLM

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen via Amsterdam til Bucuresti med KL1190 den 23. mai 2022 kl. 17:40. Flyvningen fra Bergen ble forsinket og klager ble omrutet til KL1184 fra Bergen kl. 06:05 og KL1373 fra Amsterdam kl. 13:10 den 24. mai 2022. Denne nye avgangen KL1184 ble også kansellert.

Klager krever refundert sin nye billett på kr. 2792. Klager har mottatt kr 1402 for den strekningen som ikke ble benyttet på opprinnelig billett. Det kreves også standarderstatning for kansellering av to flyvninger.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM forklarer at det var forsinkelser på flyvningen KL1190 fra Bergen til Amsterdam 23. mai 2022, og kanselleringen av flyvningen KL1184 24. mai 2022.

KLM hevder at flyvningen KL1190 ble forsinket på grunn av ugunstige værforhold i Amsterdam og påfølgende restriksjoner på Air Traffic Control (ATC). En slik situasjon mener flyselskapet at det er en ekstraordinær omstendighet og at dette er ikke en situasjon hvor det er krav på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Det samme gjelder kanselleringen av flyvningen KL1184 dagen etter, som ble kansellert på grunn av obligatorisk besetningshvil som en konsekvens av værforstyrrelsen i Amsterdam. KLM har lagt med dokumentasjon på forsinkelse og hvile for personalet.

Da klager ikke har brukt sine returflygninger har KLM utbetalt ubrukte billettsegmenter til klager, NOK 1402.

### **Nemnda bemerker**

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

KLM har forklart at kanselleringen den 23. mai 2022 skyldes forsinkelse på grunn av dårlig vær i Amsterdam og påfølgende restriksjoner på Air Traffic Control (ATC). KLM har videre forklart at kanselleringen den 24. mai skyldes pålagt hvile for besetningen grunnet de dårlige værforholdene. KLM har lagt frem interne dokumenter der det er notert dårlig vær og hvile for besetningen, men det er ikke lagt ved METAR-rapport som viser værforholdene på det aktuelle tidspunktet. Nemnda mener derfor at KLM ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at kanselleringene skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning på 400 euro for kanselleringen den 23. mai og 400 euro for kanselleringen den 24. mai.

Klager har fått refusjon av den ubenyttede billetten, men krever erstattet utlegg til ny flybillett med annet selskap.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager skulle opprinnelig reise den 23. mai 2022 kl. 17:40. Klager ble tilbudt omruting med avgang fra Bergen dagen etter, den 24. mai 2022 kl. 06:05, men denne ble kansellert.

KLM har opplyst at klager på nytt ble ombooket til LH877 og LH1418 med avreise 24. mai. Slik nemnda forstår saken er dette samme flyvning som klager valgte å kjøpe billett til, da det første ombookede flyet ble kansellert. KLM har ikke dokumentert den nye omrutingen ved fremleggelse av booking historikken (PNR segmentet som gjelder omrutingen). Nemnda mener at KLM dermed ikke har sannsynliggjort at klager fikk dette omrutingstilbudet snarest mulig. Nemnda mener derfor at KLM skal refundere mellomlegget mellom utgiftene til transport med Lufthansa og den opprinnelige billetten med KLM, kr 1390. Nemnda bemerker at passasjerer ikke skal reise gratis slik at refusjonen for ubenyttet billett skal trekkes fra erstatningen for nye billetter.

Klager har videre fremsatt krav om kompensasjon for at hun mistet en dag ved at hun kom frem en dag senere enn planlagt. Standarderstatning er ment å dekke også ikke-økonomisk tap, herunder ulike ulemper, slik som klager har hatt i denne saken, og klager har ikke krav på kompensasjon ut over dette.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM betaler 800 euro i standarderstatning og betaler erstatning til klager, kr 1390, for tilleggsutgifter til nye billetter med annet selskap.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)