

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettkostnad ved kansellering.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2018-04904

Tjenesteytere

Alitalia

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Alitalias flyvning AZ3807 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Amsterdam (AMS) 21. november 2017. Flyvningen var operert av KLM. Hun skulle videre med AZ113 fra Amsterdam til Milano - Linate (LIN) samme dag. Klager ble ikke tilbudt omruting, og har fremsatt krav om full refusjon av billetten.

Først kontaktet klager KLM, som bekreftet at hun hadde krav på full refusjon, men at hun måtte kontakte Alitalia for utbetaling. Klager kontaktet Alitalia, og ble bedt om å ringe et telefonnummer for assistanse. Hun har forklart at hun ringte, sendte e-post og henvendte seg på nett i flere måneder, men at saken hennes aldri ble behandlet. Klager har på bakgrunn av dette fremsatt krav om full refusjon av billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapene KLM og Alitalia er innklaget i saken.

- Alitalia har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Flyselskapet har heller ikke besvart klagers henvendelse.
- KLM har inngitt tilsvaret til nemnda. KLMs flyvning KL1218 fra Sandefjord - Torp til Amsterdam 21. november 2017 ble forsinket med tre timer som følge av restriksjoner fra flyveledertjenesten ved lufthavnen i Amsterdam. Flyvningen hadde også flightnummer AZ3807.

Klager hadde ikke mulighet til å rekke sin videreforbindelse med Alitalias flyvning AZ113 fra Amsterdam til Milano - Linate. KLM og Alitalia kunne ikke tilby omruting, og klager har følgelig krav på full refusjon av sin ubenyttede billett. KLM er imidlertid av den

oppfatning at refusjon må søkes hos selskapet som har utstedt billetten, i dette tilfellet Alitalia.

Nemnda bemerker

Alitalias flyvning AZ3807 fra Sandefjord - Torp til Amsterdam 21. november 2017 ble forsinket med tre timer. KLM opererte flyvningen. Klager ville ikke ha rukket sin videreforbindelse til Milano. Det er opplyst at klager ikke ble omrutet.

Det er ikke bestridt at klager har krav på refusjon av sine billettutgifter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

KLM har imidlertid anført at klager må rette sitt krav mot Alitalia, fordi klager har kjøpt billett av Alitalia.

Dette er ikke riktig. Det transporterende luftfartsselskap er alltid ansvarlig for de forpliktelser som følger av forordningen. Det vises til forordningen artikkel 3 nr. 5 og Kommisjonens tolkningsveiledning 2016/C 214/04 punkt 2.2.3. Klager kan derfor forholde seg til det transporterende luftfartsselskap.

Klager har etter nemndas syn krav på refusjon av sine billettutgifter på 256 euro fra Alitalia og KLM.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM og Alitalia refunderer klagers billettutgifter på 256 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)