

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

09.10.2018

### Saksnummer

2017-02968

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Mexico City via Amsterdam (KL8990) den 30. juli 2017 kl. 19:20 med KL1150. Flyvningen fra Amsterdam til Mexico City ble kansellert og klager ble booket om til samme flyvning neste dag.

Ved online sjekk inn var Oslo til Amsterdam klar, men Amsterdam til Mexico City kom ikke opp på nettsiden. Klager lastet da ned KLM appen og prøvde å sjekke inn på Amsterdam til Mexico City, men fikk opp at den strekningen var kansellert. Klager tok kontakt med kundeservice og ble booket om fra Oslo til den 31. juli.

Da klager kom hjem søkte hun om kompensasjon for kanselleringen hos KLM og ble da henvist til AeroMexico. Her fikk klager beskjed om at flyvningen ikke var kansellert og ble så henvist tilbake til KLM. Klager kontaktet også Schiphol Airport authority som fortalte at flyvningen ikke ble kansellert, men tok av som planlagt.

Ved at KLM feilaktig sa at flyvningen var kansellert mistet han muligheten til å gjennomføre reisen den 30. juli slik han hadde bestilt.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM viser til sitt vedlegg hvor det fremgår at KL8990 (som flys av Air Mexico) ikke var bekreftet den 20. april 2017. Det vises videre til EU-forordning 261/2004 artikkel 5.4 hvoretter bevisbyrden med hensyn til om og når passasjerer er blitt opplyst om at flygningen skulle innstilles, skal påhvile det transporterende flyselskap. I dette tilfellet har ikke AeroMexico informert klager om den kansellerte flyvningen.

KLM ombooket klager den 29. juli 2017 til flygning den 31. juli 2017. Klager må kontakte AeroMexico.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om EU-kompensasjon.

Aero Mexico har i brev til klager hevdet at flygningen ikke ble kansellert og heller ikke var forsinket.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjerer».

Innklaget i saken er flyselskapet KLM. KLM har utstedt billetten og hadde ansvaret for billetten, men hadde kansellert passasjerens setereservasjon. Dette har medført at klager mistet muligheten til å gjennomføre reisen som planlagt.

Etter dette finner nemnda at klager har krav på standarderstatning med 600 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Borgar Sandvik

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)