

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00470

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett med KLM fra Oslo til Sofia via Amsterdam for reise den 5. mars 2021, kl 06.30 med ankomst kl 14.00. Den 26. februar, under to uker før avreise, ble klager informert om at flyvningen var kansellert og at han var booket om til en senere avgang samme dag med KL1148.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1140 fra Oslo til Amsterdam den 5. mars 2021 ble kansellert grunnet covid-19 restriksjoner. Klager ble booket om til senere avgang samme dag med KL1148, og videre fra Amsterdam til Sofia påfølgende dag.

I Europakommisjonens tolkningsretningslinjer for EUs regler for passasjerrettigheter i sammenheng med utviklingssituasjonen med covid-19, publisert 18. mars 2020, erkjennes det at flyselskaper må tilpasse sine nettverk og rutetider for å gjenspeile endringer i etterspørselen forårsaket av pandemien, som helse og sosial påvirkning, samt de ulike reisebegrensningene som er pålagt. Slike tilpasninger kan derfor utgjøre ekstraordinære omstendigheter.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før

planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 26. februar, mindre enn to uker før avgang.

KLM har opplyst at KL1140 mellom Oslo og Amsterdam ble kansellert grunnet covid-19. Uttalelsen er ikke forklart nærmere eller dokumentert. Nemnda mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at den fremlagte informasjonen er for generell ved at det henvises til reiserestriksjoner uten å knytte dette konkret opp mot klagers flyvning. Det er ikke dokumentert at akkurat denne flyvningen ble kansellert grunnet covid-19.

Nemnda kan basert på ovenstående anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 400 euro til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)