

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett, leiebil og bensin grunnet kansellering.

### Dato

10.11.2020

### Saksnummer

2020-01222

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo via Amsterdam til Bremen den 23. februar 2020 med KL1148 kl. 17:00. Flyvningen ble kansellert og klager var avhengig av å komme ned denne kvelden. Derfor kjøpte han seg en billett med DY1258 fra Oslo til Amsterdam. Klager hadde vært i kontakt med KLM på chat og forstod det slik at om han kom seg til Amsterdam så kunne han være med flyet til Bremen som hadde avgang kl 21.00. Ved ankomst Amsterdam så fikk ikke klager være med og han leide da bil for å kjøre til Bremen.

Klager krever refundert sin flybillett med KLM samt refundert utgiftene til leiebil og bensin, 439,44 euro + 55,43 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1148 fra Oslo til Amsterdam ble kansellert på grunn av dårlig vær i Amsterdam. Klager ble tilbudt ombooking til nærmeste ledige flyvning fra Oslo via Amsterdam til Bremen den 24. februar 2020. Det ble sendt sms til klager gjeldende kansellering. Klager møtte ikke opp til flyvningen den 24. februar og hans flybillett ble kansellert.

KLM viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 hvor passasjer har rett til å enten bookes om eller få refundert full pris på billetten. I dette tilfellet, siden passasjerer ikke reiste så har han rett på refusjon av billetten. Denne er nå refundert.

Da klager gjorde alternative reisemåter etter at flyet hans med KLM ble kansellert, så utgjør ikke det en del av KLM sitt ansvar. KLM har bedt klager kontakte sitt forsikringsselskap.

I samsvar med artikkel 5.3 i EU-forordning 261/2004 har passasjerer ikke krav på kompensasjon der avbestilling av flyet var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde blitt gjort.

KLM kan ikke imøtekomme klagers ønske om refusjon av leiebil og bensinutgifter.

### **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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av kraftige vindkast på Schiphol, opp i 49 knop på det sterkeste rundt kl 13.00 den 23. februar 2020.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

KLM har refundert klagers billett med kroner 2378.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Klager krever refusjon av utgifter til leiebil og drivstoff som følge av at flyvningen hans fra Amsterdam til Bremen også ble kansellert.

Det er hos de fleste flyselskap vanlig praksis at flykuponger må brukes i den rekkefølgen de er utstedt. Dersom det er flere flygninger på en og samme billett, og en endrer rekkefølgen eller utelater en flygning, vil billetten bli kansellert eller den må skrives om dersom reglene på billetten tillater dette. Da klager ikke benyttet seg av Oslo - Amsterdam ble Amsterdam - Bremen automatisk kansellert.

Klager har fremlagt kopi av en samtale han hadde med KLM via chat, hvor agenten fra KLM bekreftet at han var sjekket inn på strekningen Amsterdam-Bremen. Denne bekreftelsen i chatten mottok klager selv om han hadde opplyst i chatten at han ankom Amsterdam med Norwegian. Nemnda mener at KLM har opptrådt uaktsomt når de har bekreftet at klager var sjekket inn på strekningen Amsterdam-Bremen til tross for at de måtte vite at KL1148 var kansellert, og at klager ankom Amsterdam med Norwegian.

Som følge av KLMs handling ble klager påført et økonomisk tap tilsvarende utgifter til leiebil og bensin som utgjør 489,87 euro.

Klager har imidlertid en tapsbegrensningsplikt, som medfører at man må forvente at det som kan betraktes som rimelige utgifter til leiebil ikke overskrides. Nemnda anbefaler KLM refunderer en del av klagers utgifter til leiebil og bensin, skjønnsmessig fastsatt til 250 euro.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler 250 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)