

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

23.09.2022

Saksnummer

2022-00970

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

se vedlegg 012 for sammendrag:

Klager (fem personer) hadde bestilt en reise hos KLM/Air France t/r Oslo Buenos Aires via Paris for reise 13. - 24. februar 2022. Grunnet covid-19 i reisefølget, endret klager bestillingen først en gang til avreise den 14. februar, pris kroner 1 267. Deretter måtte klager endre en gang til til avreise den 19. februar og retur den 3. mars, pris kroner 10 581 i prisdifferanse. Klager fikk skriftlig bekreftelse fra KLM via chat at endringen og betalingen var i orden.

Da klager og familien skulle sjekke inn på avreisedagen den 19. februar, ble de nektet da KLM ikke kunne finne betalingen på endringen. Klager måtte til slutt reise hjem. Der ble de kontaktet av KLM som kunne fortelle at de likevel hadde funnet betalingen, og at familien nå var booket om kostnadsfritt til den 21. februar.

Klager hadde forhåndsbetalt for tilgang til lounge på flyplassen i Paris, pris kroner 963. Hun måtte betale for ny tilgang til lounge i Amsterdam, kroner 2 153,92.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, full refusjon av flybillettene, samt refusjon av ny betaling for tilgang til lounge kroner 2 153,92.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av flybillettene, da disse er benyttet i sin helhet.

KLM beklager at klager ikke fikk sjekket inn som følge av en feil med betalingen.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

Det er ikke bestridt at klager ble nektet ombordstigning fordi KLM ikke kunne se at klagers betaling var gått i orden. Det viste seg at betalingen var i orden på klagers billett, men at KLM først ikke kunne finne denne. Dette resulterte i at klager ufrivillig ble nektet å reise på sin planlagte avgang.

Nemnda mener etter dette at klager har krav på standarderstatning med 600 euro per person for å ha blitt nektet ombordstigning av KLM på sin avgang den 19. februar 2022.

Klager har videre krevet refusjon av flybillettene, samt refusjon av utgifter til lounge.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til lounge-tilgang (kroner 2 153,92). Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen. Nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon av sine flybilletter, da disse er benyttet i sin helhet.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 600 euro per person til klager, til sammen 3 000 euro. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)