

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

20.12.2022

Saksnummer

2022-01761

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) skulle reise hjem fra Athen til Trondheim via Amsterdam lørdag den 2. juli 2022 med KLM. Flyvningen fra Athen var noe forsinket, men klager ble ombord på vei til Amsterdam informert om at også flyvningen fra Amsterdam var forsinket, slik at klager mest sannsynligvis ville rekke videreforbindelsen.

Da klager landet i Amsterdam ble han informert om at KL1177 fra Amsterdam - Trondheim med avgang kl 20.45 var forsinket til kl 22.10. Klager gikk til gate og stod der en time før ombordstigningen startet. Klager med reisefølge ble da nektet ombordstigning med begrunnelse av at flyet var fullt. Det var til sammen åtte passasjerer som stod igjen ved gate og ble nektet ombordstigning, og ikke på noe tidspunkt spurte KLM etter frivillige til å stå igjen.

KLM har tilbudt klager standarderstatning, men han har ikke mottatt dette.

KLM kunne ikke tilby ombooking, og han ble av personalet ved gaten bedt om å skaffe billetter hjem på egen hånd og få disse refundert fra KLM i ettertid. Klager ville likevel gi KLM en sjanse til å booke ham om, og sendte en chat til flyselskapet sent lørdags kveld. Her oppgav han bookingreferansen på billettene og ba om å bli booket om. Først kl 17 påfølgende dag fikk klager svar. På dette tidspunktet hadde han booket billetter på egenhånd.

Klager søkte kun etter billetter med KLM, da han ikke trodde han ville få refundert billettene dersom han kjøpte hos et konkurrerende flyselskap (i ettertid har klager funnet ut at dette ikke stemte). Det eneste ledige med KLM var businessklasse billetter mandag 4. juli, pris kroner 12 609 per person (til sammen kroner 50 436), eller økonomibilletter for til sammen kroner 33 300 med avreise på tirsdag 5. juli. Da alle fire måtte hjem til

jobb, valgte de business billettene mandag. Reisefølget tapte en dags arbeidsinntekt hver.

I chatten med KLM kom det frem at klager hadde kjøpt nye og dyre businessklasse billetter. Det viste seg at disse billettene kunne kanselleres kostnadsfritt frem til avreise. Klager stiller seg kritisk til at vedkommende klager chattet med ikke informerte ham om at han kunne kansellere business billettene, og at KLM deretter kunne booke om klager kostnadsfritt, slik flyselskapet plikter å gjøre.

Klager pådro seg også følgende utgifter:

Hotell:

Hotel citizenM 2. - 3. juli 708 euro (2 x 354 euro)

IBIS Hotel 3. - 4. juli 307 euro

Transport:

Drosje fra Schiphol til Hotel citizenM 45 euro

T-bane fra Hotel citizenM til sentralstasjonen 12,8 euro

Tog fra sentralstasjonen til Schiphol 18,8 euro.

Klær:

Undertøy 24,99 euro

T-skjorte 9,99 euro

Diverse måltider:

Til sammen 349,2 euro

Parkering:

To ekstra dager parkering på Værnes kroner 80.

Tapt arbeidsfortjeneste:

Person 1: kroner 1 698

Person 2: kroner 1 659,9

Person 3: kroner 4 063,5

Person 4: kroner 2 890,45

Klagers opprinnelige flybilletter kostet kroner 3 723 per person. KLM har refundert strekningen Amsterdam - Trondheim med kroner 749 per person. Klager krever de nye business billettene refundert, med fradrag av kroner 749 per person som KLM allerede har refundert.

Klager krever videre refusjon av utgiftene nevnt over.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

KL1576 fra Athen til Amsterdam ble forsinket av operasjonelle årsaker. KLM har tilbudt klager 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. KLM har refundert klagers ubenyttede flybilletter på strekningen Amsterdam - Trondheim.

Da klagers erstatningsbilletter ikke ble booket av KLM, kan flyselskapet ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av disse. Dette gjelder også klagers andre utgifter. Dette i henhold til gjeldende lovgivning.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klager med reisefølge ble nektet ombordstigning på KL1177 fra Amsterdam - Trondheim den 2. juli 2022. KLM har tilbudt å utbetale standarderstatning med 400 euro per person, slik de plikter etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda legger til grunn at klager pådro seg utgifter til nye flybilletter, forpleining, klær, parkering, samt tapt arbeidsfortjeneste som følge av at han og reisefølget ble nektet ombordstigning mot deres vilje.

Klager hevder han ble oppfordret av KLM til å kjøpe nye flybilletter på egen hånd. Han har opplyst at han først gav KLM sjansen til å booke ham om, men at han måtte kjøpe billetter på egen hånd da han ikke mottok noen tilbakemelding fra flyselskapet.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig. Plikten til omruting inkluderer omruting med andre selskaper.

KLM har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn, om at han ikke mottok ombooking og tilbud om forpleining fra KLM slik flyselskapet plikter.

Nemnda anbefaler etter dette at KLM refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 50 436 med fradrag av kroner 2 996 som er refundert (4 x kroner 749), samt forpleining; klagers dokumenterte utgifter til hotell, transport, mat og alkoholfri drikke i Amsterdam. For det tilfellet at selskapet har refundert klagers opprinnelige flybilletter så kommer dette til fradrag. Klager skal ikke reise gratis.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av klær (ca 35 euro), parkering (80 kroner) og tapt arbeidsfortjeneste (til sammen 10 312 kroner). Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen (1 600 euro) overstiger nevnte utgifter. Disse utgiftene må derfor anses dekket av standarderstatningen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet 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 standarderstatning til klager med 400 euro per person, samt refunderer klagers utgifter til nye flybilletter kroner 50 436 med fradrag av kroner 2 996, samt hans dokumenterte utgifter til hotell, transport, mat og alkoholfri drikke i Amsterdam.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Edvin Gagnes (Flyr)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)