

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved endret rutetid.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02080

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på totalt 13 passasjerer skulle reise til USA 21. mars 2018. Som følge av snøstorm i New York ble passasjerene booket om til 23. mars. Klager har ikke bestridt at de reisende ikke har krav på kompensasjon for denne kanselleringen, da den var forårsaket av værforholdene.

Opprinnelig skulle passasjerene ha reist med KLM fra Stavanger (SVG) via Amsterdam (AMS) til New York (JFK) 21. mars 2018 med avreise kl. 09.50. Det var laget to bestillinger: OEFIEO og OEMVN7. I løpet av reisen skulle klager også reise til Orlando (MCO), og returnere derfra 6. april.

Da klager ble informert om kanselleringen av flyvningen 21. mars 2018, ble han også informert om at de reisende var booket om til 23. mars. Som følge av en misforståelse på chat ble klager booket om til enda en dag senere, 24. mars.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 7 800 euro for 13 passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om kompensasjon for en gruppe på 13 passasjerer i to bookinger, OEFIEO (seks passasjerer) og OEMVN7 (syv passasjerer). Klagen gjelder en ekstra dags forsinkelse fra 23. til 24. mars 2018, og ikke kanselleringen av flyvningen fra Amsterdam til New York 21. mars 2018.

Alle passasjerene ble booket om for å reise med KL1198 fra Stavanger til Amsterdam og videre med KL641 fra Amsterdam til New York 21. mars 2018. Flyvning KL641 ble

kansellert som følge av snøstorm i New York, og passasjerene ble derfor booket om til en senere dato.

Seks av passasjerene (OEFIEO) ble opprinnelig booket om til KL1200 fra Stavanger til Amsterdam og KL643 fra Amsterdam til New York 23. mars 2018. Imidlertid, som en følge av en misforståelse fra KLMs avdeling for sosiale medier, ble de booket om for å reise rett til Orlando 24. mars 2018. Dette medførte at passasjerene ble forsinket en ytterligere dag. Klager sendte en e-post til KLMs kanal på WhatsApp, og lurte på om det var mulig å booke om flyvningen fra New York til Orlando, for å forsikre seg om at de fremdeles hadde nok tid i New York. Det var imidlertid ingen flyvning fra New York til Orlando i bookingen passasjerene hadde oppgitt, og agenten oppfattet at klager ønsket å reise direkte til Orlando.

Etter en gjennomgang av KLMs korrespondanse med klager på WhatsApp har selskapet valgt å utbetale kompensasjon på 600 euro pr. passasjer for de seks passasjerene i bookingreferanse OEFIEO.

KLM bemerker at de resterende syv passasjerene (OEMVN7) aldri ble booket om til å reise 23. mars 2018. De ble derimot booket om for å reise med KLM og Swiss International Airlines 24. mars 2018. KLM forsøkte å booke dem om til en tidligere avgang, men dette var ikke mulig som følge av begrenset kapasitet.

Passasjerene som reiste med booking OEMVN7 ble booket om til 24. mars som en direkte konsekvens av at den opprinnelige flyvningen 21. mars ble kansellert, og ikke som følge av misforståelse på chat. KLM avviser på dette grunnlag klagers krav om kompensasjon for disse passasjerene.

Nemnda bemerker

Klagerne skulle opprinnelig ha reist til USA den 21. mars 2018. Flyvningen ble kansellert på grunn av dårlig vær. Det er ikke bestridt at værforholdene må anses som ekstraordinære omstendigheter, og klagen gjelder den videre ombookingen av passasjerene.

KLM har akseptert å utbetale standarderstatning til seks passasjerer med bookingnummer OEFIEO, da passasjerene ble omrutet én dag senere enn nødvendig på grunn av en misforståelse fra KLM Social Media Departments side.

KLM har ikke akseptert utbetaling til de resterende syv passasjerene med bookingnummer OEMVN7. KLM hevder at den sistnevnte passasjergruppen ikke var omfattet av misforståelsen til KLM Social Media Department, og at passasjerene ble ombooket til den 24. mars på grunn av kanselleringen av den opprinnelige flyvningen.

Nemnda er ikke enig i dette. Det fremgår av vedlegget "social media department rebooking action" at passasjergruppen med bookingnummer OEMVN7 ble forsøkt

booket om med Air Lingus den 22. mars, men at også denne gruppen ble flyttet til "preferred date 24. mars", noe som altså skyldtes en misforståelse fra KLMs side. KLMs anførsel om at passasjerenes ombooking ikke var omfattet av misforståelsen, fører altså ikke frem.

Nemnda mener at KLM derfor må betale standarderstatning også til den andre passasjergruppen med bookingnummer OEMVN7 med 600 euro pr. person, totalt 4 200 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler 600 euro pr. person til den resterende passasjergruppen på syv (7) personer.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)