

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1171/15F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Havanna til Amsterdam og videre til Oslo 11. april 2015 kl. 16:45 med KL0724. Denne flyvningen ble kansellert og ny tid ble 12. april kl. 16:45. Klager måtte bli en ekstra natt på hotell i Havanna. Dette medførte til ekstra utgift for klagerne på 497 euro samt utlegg for mat. Dessverre så fikk de ingen kvittering på matutgiftene, men det ble om lag kroner 1 800 for alle syv personene.

Klager ble ikke informert om endringen før den 9. februar 2015 fra Tripmonster.no. Klager reagerer på at Tripmonster.no har hatt denne informasjonen fra KLM siden 4. september 2014.

Klager ble lovet kompensasjon fra KLM for ulempen, men dette løftet ble trukket tilbake i etterkant. Det var KLM som kansellerte denne flyvningen og klager mener at det er KLM som sitter med hovedansvaret og de burde ha varslet passasjerene. Klager mener også at KLM ikke kan skjule seg bak Tripmonster.no hvor billetten var kjøpt.

Klager krever refusjon av utlegg for hotell på 497 euro og 1 800 kroner for matutgifter. Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Flyvningen KL0724 den 11. april 2015 (Havanna til Amsterdam) ble kansellert. De reisende ble ombooket til neste dag.

Reisebyrået ble informert om kanselleringen den 4. september 2014. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 gir kanselleringen ikke rett til erstatning dersom flyselskapet informerer om kanselleringen minst to uker før planlagt flygning. Det er reisebyråets ansvar å informere passasjerene.

KLM beklager at de i e-post til klager opplyste at de ville utbetale 420 EUR. Dette skyldtes en misforståelse.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen fra Havanna 11. april 2015 ble kansellert som følge av en ruteendring. Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at KLM hadde anledning til å kansellere flygningen..

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Billettene var her kjøpt gjennom et reisebyrå, og kommunikasjon mellom flyselskap og passasjer går gjennom reisebyrået.

Nemnda legger til grunn at KLM den 4. september 2014 informerte reisebyrået, Tripmonster, om endringen. Det er innen fristen, og kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Det er heller ikke krevet.

Anvendelse av forordningen berører ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette i vilkårene.

Klagerne ble påført utgifter til hotell og mat. Nemnda er av den oppfatning at KLM bør erstatte sannsynliggjorte utgifter. Klager har fremlagt kvittering for hotellutgifter på 497 EUR. Nemnda anbefaler at KLM erstatter denne utgift.

Klagerne opplyser at de ikke har kvitteringer for matutgifter. De har anslått utgiftene til NOK 1 800. KLM har ikke kommentert beløpets størrelse. Sett hen til at reisefølget besto av syv personer anser nemnda kravet som rimelig og anbefaler at KLM erstatter dette.

Nemnda bemerker avslutningsvis at KLM i e-post av 22. juni 2015 opplyst at de vil utbetale en erstatning på 420 EUR. Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke ensidig kan trekke dette tilsagnet tilbake. KLM er forpliktet til å følge opp tilbud gitt av egne ansatte.

Nemnda bemerker også at Tripmonster burde ha informert klagerne om endringen kort tid etter at Tripmonster ble informert om endringen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter klagerens utgifter til hotell med 497 EUR og utgifter til mat med 1 800 NOK.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.