

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til egen omruting grunnet kansellering.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03054

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt reise Trondheim-Amsterdam-Palma de Mallorca med avreise den 2. juli 2022 gjennom KLM. Disse flybillettene kostet 10 894 NOK. Den 30. juni 2022 får klager beskjed om at flyvningen Trondheim-Amsterdam har blitt kansellert. For å sikre at klager kunne reise til destinasjonen der de også hadde forhåndsbetalt for opphold, ønsket klager omruting til en ny flygning, enten med KLM eller et annet flyselskap.

Klager logget seg inn på KLMs nettsider for å undersøke alternative flyvninger, men ingenting var tilgjengelig før over en uke senere enn planlagt avreise. KLM kom ikke med noe tilbud om omruting og var heller ikke tilgjengelig med kundeservice. Derfor valgte klager den eneste muligheten som var tilgjengelig: å søke refusjon av opprinnelige flybilletter og på egen hånd bestille alternativ flyvning med et annet flyselskap. Klager gjorde mange forsøk med å ringe KLMs kundeservice, men alle anrop ble avsluttet automatisk med beskjed om at KLM ikke hadde kapasitet til å besvare henvendelsen.

Klager kjøpte den 30. juni 2022 alternative flybilletter Trondheim-København-Palma de Mallorca med ønsket avreisedato den 2. juli 2022. Disse flybillettene kostet 24 198 NOK og ble kjøpt gjennom SAS.

Klager har mottatt standarderstatning på 4181 NOK per passasjer og fått refundert kostnader til opprinnelige flybilletter.

Klager krever mellomlegget mellom alternative flybilletter med SAS og opprinnelige flybilletter med KLM, altså $24\,198\text{ NOK} - 10\,894\text{ NOK} = 13\,304\text{ NOK}$.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM skriver at klager har mottatt kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 og at de opprinnelige flybillettene har blitt refundert. Da KLM ikke lenger besitter penger som tilhører passasjerene fordi flybillettene er refundert, er det ikke noe mer KLM kan tilby passasjerene. KLM viser til et skjermbilde som viser at flybillettene har blitt refundert.

KLM kan ikke refundere nye alternative flybilletter som er kjøpt med et annet flyselskap når KLM allerede har refundert opprinnelige flybilletter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flyvningen Trondheim-Amsterdam den 2. juli 2022 ble kansellert den 30. juni 2022. Nemnda legger også til grunn at klager har fått utbetalt standarderstatning og fått refundert kostnader til opprinnelige flybilletter med KLM.

Spørsmålet er om klager har krav på refusjon av mellomlegget mellom alternative flybilletter med SAS og opprinnelige flybilletter med KLM, altså 24 198 NOK - 10 894 NOK = 13 304 NOK.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egen hånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager fikk ikke hjelp av KLM til å finne et omrutingsalternativ som passet. Det var viktig for klager å nå destinasjonen på ønsket tid fordi de hadde forhåndsbetalt for opphold. Klager kjøpte derfor ny flybillett Trondheim-København-Palma de Mallorca med SAS. Klager fant altså nye flybilletter med et annet flyselskap som medførte at klager ville ankomme Palma de Mallorca samme dag som opprinnelig reise. Nemnda minner også om at omrutingsplikten omfatter også andre flyselskaper. Nemnda anbefaler derfor at KLM refunderer mellomlegget mellom alternative flybilletter med SAS og opprinnelige flybilletter med KLM.

Den refunderte billettkostnaden for opprinnelige flybilletter fra KLM kommer til fradrag siden passasjerer ikke skal reise gratis. Nemnda legger til grunn at klager har fått refundert 10 894 NOK for opprinnelige flybilletter. Det kostet 24 198 NOK å kjøpe alternative flybilletter med SAS. Klager har dermed krav på mellomlegget mellom alternative flybilletter med SAS og opprinnelige flybilletter med KLM, altså 24 198 NOK - 10 894 NOK = 13 304 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer klagers merkostnader til nye flybilletter med SAS, det vil si 13 304 NOK.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)