

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (30.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst at KLM ikke har utbetalt i henhold til vedtaket.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billett-kostnader til ubenyttet billett.

Dato

24.11.2022

Saksnummer

2022-01367

Tjenesteytere

KLM

eDreams

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur reise med KLM og Delta Airlines fra Oslo via Amsterdam og Atlanta til Lima. Avreisen var den 14. oktober 2021 med avgang kl. 06:30 og ankomst kl. 20:30. Reisen ble bestilt gjennom eDreams.com, og kostet 727,29 EUR.

På flyplassen avreisedagen, ble klager informert av KLM sitt personale om at reisen var kansellert. Klager kjøpte nye billetter med KLM fra Oslo via Amsterdam til Lima. Avgangen var kl. 09:20 med ankomst kl. 18:05. Billetten kostet 10 826 NOK.

Klager presiserer at hun hadde riktig innreisepapirer, blant annet ESTA dokumentasjon.

Klager krever standarderstatning i tillegg til refusjon av billetten kjøpt gjennom eDreams.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har anført følgende:

Det er leit å høre at klager ikke kunne reise som planlagt den 14. oktober 2021 på grunn av at hun ikke hadde riktig dokumentasjon for transitt i USA. Vi ber klager om enten å kontakte sitt reisebyrå for refusjon av den ubenyttede billetten, eller sende IBAN-kode til KLM, som da vil kunne sørge for refusjon.

eDreams har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Til klager har de svart at hun må henvende seg til Delta Airlines.

Nemnda bemerker

Partene forklarer seg ulikt om hva som var årsaken til at den opprinnelige billetten ikke ble benyttet. Klager anfører at hun fikk beskjed av personalet til KLM på flyplassen avreisedagen om at flyet fra Oslo til Amsterdam var kansellert. KLM anfører at klager ikke hadde riktig innreisepapirer til USA.

Det er etter dette uklart for nemnda om det er tale om en kansellering eller nektet ombordstigning. Både kansellering avreisedagen og urettmessig nektet ombordstigning gir som utgangspunkt rett til standarderstatning. jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 4, 5 og 7. KLM har ikke underbygget eller nærmere dokumentert anførselen om at klager ikke hadde innreisepapirer i orden. Klager har på sin side fremlagt ESTA, og dokumentert at hun gjennomførte reisen kort tid etter opprinnelig planlagt avgang.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - legger derfor til grunn som mest sannsynlig at det enten var en kansellering eller en urettmessig nektet ombordstigning. I begge tilfeller har klager krav på standarderstatning. Nemndas flertall mener derfor at klager har krav på standarderstatning med 600 EUR.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener saken bør avvises fordi den reiser bevisspørsmål som vanskelig lar seg avklare gjennom saksbehandlingen.

Ved kansellering eller urettmessig nektet ombordstigning har klager krav på refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Det er flyselskapene som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller refusjon. Nemnda mener at KLM, som det transporterende flyselskapet, må refundere klagers ubenyttede billetter fra Oslo til Lima, 727,29 EUR.

Nemnda forstår det slik at klager ikke fikk tilbud om omruting. Klager måtte omrute seg selv ved å kjøpe nye billetter til 10 826 NOK. Nemnda mener at klager som følge av brudd på omrutningsplikten har krav på erstatning for mellomlegget mellom opprinnelig billett (727, 29 EUR) og ny billett (10 826 NOK).

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM betaler standarderstatning med 600 EUR og refunderer billettkostnaden til opprinnelig billett samt mellomlegget mellom ny billett og opprinnelig billett.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Edvin Gagnes (Flyr)