

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ekstra utgifter.

Dato

25.08.2023

Saksnummer

2022-03584

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 15. juli 2022 med Delta Airlines og KLM fra Nashville via Atlanta og Amsterdam til Bergen. Avgang med KL5483, operert av Delta Airlines, fra Nashville ble forsinket. Klager ble booket om til ny reise fra Atlanta neste dag. Klager fikk utdelt en voucher til hotellovernatting, men det viste seg at ingen av de oppførte hotellene hadde ledig kapasitet. Klager fikk beskjed av Delta Airlines om selv å bestille hotell, og søke om refusjon fra den som stod ansvarlig for turen på billetten i etterkant. Hotellet i Atlanta kostet 243 USD.

Klager hadde forhåndsbetalt bussbillett fra Bergen til Haugesund den 16. juli, men måtte kjøpe ny billett med avreise 17. juli. Klager måtte ta taxi fra flyplass til buss stasjon, og ikke bybane som planlagt. Klager fikk ekstra utgifter til mat og drikke på flyplassen.

Klager krever standardkompensasjon og refusjon av sine utgifter som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har KLM anført følgende:

Delta Airlines er et ikke EU-/EØS basert flyselskap. Retten til kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 gjelder ikke ved avgang fra en flyplass som ikke ligger i EU-/EØS område. Ettersom dette gjaldt flyvning fra Nashville, Tennessee (USA), faller retten til kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 bort.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter ved forsinkelser, nektet ombordstigning og kanselleringer. Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/EØS-området, flygninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU/EØS-området hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Nemnda mener at selv om forsinkelsen oppstod en innenriksflyvning i USA, så kommer forordningen til anvendelse. Nemnda viser til at klager hadde gjennomgående billetter, og billettene er code share og utstedt av KLM, som er et flyselskap hjemmehørende i EU. Nemnda tar ikke stilling til om det er avgjørende at flyvningen er code share.

KLM har ikke forklart eller godtgjort at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes forhold utenfor selskapets kontroll. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning etter EU-forordning art 6 med 600 EURO. Klager har i tillegg rett på erstatning for sine dokumenterte utgifter knyttet til overnatting i Atlanta (243 USD) og utgifter til mat på flyplassen (35,59 USD, 5,85 EUR).

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at klager ikke har krav på erstatning for den forhåndsbetalte bussbilletten den 16. juli, da dette ikke er en påregnelig utgift for flyselskapet. Nemnda mener at klager heller ikke har krav på erstatning for ekstra utgifter til transport fra flyplassen i Bergen den 17. juli da dette heller ikke kan anses påregnelig ved ankomst på dette tidspunktet. Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at klager i utgangspunktet også har krav på dekning for den forhåndsbetalte bussbilletten, men at et slikt tap er 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 syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 600 EURO, samt erstatning for utgifter til overnatting i Atlanta (243 USD) og utgifter til mat på flyplassen (35,59 USD og 5,85 EUR)

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)