

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM vil ikke følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon som følge av kansellering.

Dato

26.05.2023

Saksnummer

2022-02692

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Fem personer skulle reise med KLM fra Kristiansand via Amsterdam til Bristol den 16. juli 2022.

Klager mottok mail fra KLM den 12. juli 2022, der utreisen var endret til den 15. juli 2022.

KLM har svart klager at endring ble gjort den 30. mai 2022, og at melding ble sendt til klager samme dag. Klager har ikke funnet spor av meldingen hverken i innboks eller spam/søppelboks. Etter det klager kjenner til er det heller ikke uvanlig at epostservere som gmail og hotmail sperrer ute avsendere som sender et stort antall mailer. Klager ber Transportklagenemnda ta stilling til om dette er en forsvarlig fremgangsmåte fra KLM sin side. Klager mener at KLM burde ha forsikret seg om at mailen kom frem, og at de ved et enkelt kvitteringssystem kunne ha kontaktet mottagere som ikke har kvittert for mottak av deres mail.

Klager krever standardkompensasjon da melding om kansellering kom mindre enn 14 dager før avreise. Klager krever i tillegg erstatning for utgifter til overnatting i Bristol fra 15.-16. juli og utgifter til leiebil da han måtte reise en dag tidligere enn planlagt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM sendte melding om kansellering den 31. mai 2022, og viser til vedlagt dokumentasjon der klagers mailadresse fremkommer. Da klager ble informert om

kansellering mer enn 14 dager før avreise, kan KLM ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Retten til standarderstatning faller imidlertid uansett bort dersom flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid

Flyselskapet har bevisbyrden for at det har informert passasjerer om kanselleringen og om når dette ble gjort. Dersom flyselskapet ikke kan bevise at passasjerer ble informert om kansellering av flyvningen mer enn to uker før avgangstidspunktet, må selskapet betale standarderstatning til passasjerer.

KLM anfører at det ble sendt epost til klager den 31. mai 2022. Dette var mer enn to uker før avreise. KLM har ikke vedlagt eposten som anføres å ha blitt sendt, men har vedlagt en oversikt over kommunikasjonen der det står registrert at en epost ble sendt 31.mai 2022.

Klager hevder at han ikke mottok noen epost med informasjon om endringen før 12.juli 2022. Han har ikke funnet noen epost fra 31. mai hverken i innboksen eller i spam/søppelboksen. Klager har imidlertid fremlagt en e-post fra KLM som er datert 12. juli 2022 der det står at flyvningen er kansellert.

Nemnda mener at KLM i dette tilfellet ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon til at det er sannsynliggjort at det ble sendt beskjed til klager om ruteendringen mer enn to uker før avgang. Det er kun fremlagt en oversikt over kommunikasjonsdetaljer, ikke eposten eller teksten som skal ha blitt sendt og ikke til hvilken adresse. Klager har derfor krav på standarderstatning i henhold til forordningen med 250 EUR pr. person, til sammen 1250 EUR.

Klager har i tillegg krevd utgifter til overnatting i Bristol fra 15.-16. juli og utgifter til leiebil da han måtte reise en dag tidligere enn planlagt. Slike utgifter er det ikke grunnlag for å kreve dekket etter EU-forordningen, men flyselskapet kan bli ansvarlig etter luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - finner imidlertid ikke grunn til å ta stilling til dette, da kostnadene uansett anses dekkes av standarderstatningen etter samordningsreglene i EU-forordningens artikkel 12.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener derimot at KLM må erstatte utgiftene til overnatting og leiebil i tillegg til standarderstatningen. Klager ble omrutet til dagen før, og ble varslet først fire dager før den opprinnelige avreisedatoen 16. juli. Ifølge KLM

ble flyet kansellert allerede 31. mai. KLM pliktet da å gi alle berørte passasjerer skriftlig melding om sine rettigheter ved innstilt flyvning, jf. forordningen art. 14 nr. 2, samt å tilby passasjerene valget mellom refusjon og omruting, jf. art. 8 nr. 1, jf. art. 5 nr. 1 a). Ettersom kanselleringen skjedde 1,5 måned før avreisedato, mener mindretallet at KLM hadde alle forutsetninger for å tilby mer passende omrutingsalternativer, som kunne minimere klagers tap og ulemper som følge av kanselleringen. Mindretallet mener etter dette at flyselskapet ikke har overholdt omrutingsplikten.

Etter luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som er en direkte følge av en forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Nemnda har tidligere konkludert med at dette må gjelde tilsvarende der et flyselskap påfører en passasjer et tap ved å fremskynde en reise. Klager fikk i dette tilfellet ekstra kostnader til en hotellovernatting og leiebil i Bristol som følge av at hun måtte reise en dag tidligere. Mindretallet anser tapet som en påregnelig skadefølge og klager har dermed krav på å få dekket utgiftene.

Mindretallet mener videre at tapet ikke skal samordnes med standarderstatningen, ettersom det skyldtes bruddet på omrutingsplikten, og dermed faller utenfor de tap standarderstatningen er ment å dekke.

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.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM betaler standarderstatning med 250 EUR pr person, totalt 1250 EUR.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)