

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon grunnet kansellering.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01268

Tjenesteytere

Ticket

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie (tilsammen fem personer) hadde bestilt reise hos Ticket t/r Bergen - Beijing via Amsterdam den 22. mars - 7. april 2018.

På flyplassen avreisedagen ble klager informert om at KL1188 fra Bergen til Amsterdam var kansellert grunnet tåke og at familien var booket om til fire dager senere, den 26. mars. Klager kontaktet Ticket som hjalp til med å endre til å fly til Hong Kong den 25. mars i stedet. Ferien ble da forkortet tre dager istedet for fire dager.

Familiens planlagte utflukter og innhold på reisen ble amputert, både når det gjaldt lengde og innhold av reisen. Klager ble også påført ekstra utgifter på mer enn 20 000 kroner for flybilletter Hong Kong - Beijing, forhåndsbetalte hoteller som ikke ble benyttet, bestilling av dårligere men dyrere hotell i Beijing, samt drosje t/r flyplass den 22. mars.

Klager mener KLM kansellerte flyvningen av økonomiske og praktiske årsaker. Dersom flyselskapet hadde ventet litt kunne de fint ha landet i Bergen, men valgte å snu for å unngå forsinkelser på flytrafikken resten av dagen. Klager mener været ikke var ekstraordinært dårlig, og at familien derfor er berettiget til erstatning.

Klager krever 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, og at dette beløpet ganges med tre for de ekstra utgiftene og for de tre tapte feriedagene. Totalt krav er 9 000 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

KL1188 ble kansellert på grunn av at foregående fly KL1187 Amsterdam - Bergen ble omdirigert til Stavanger grunnet dårlige værforhold i Bergen. KLM viser til fremlagt dokumentasjon på værforholdene, tåke og dårlig nede i 500 meter.

Klager med familie ble tilbudt omruting til neste ledige avgang den 26. mars.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket er en formidler av flyreiser. I henhold til reisebyråets regler og vilkår som klager måtte krysse av for å ha lest, er Ticket ikke ansvarlig for tidendringer eller kanselleringer på reisen. Ved slike hendelser skal passasjerer henvende seg direkte til flyselskapet.

Klager kontaktet Ticket den 22. mars da KL1188 ble kansellert grunnet tåke. Denne dagen var påsketrafikken for 2018 godt i gang, og svært få plasser var å oppdrive.

Ticket viser til fremlagt utskrift av dialog med KLM som autoriserte ombooking også med andre flyselskap. Utskriften viser også at Ticket sjekket tilgjengelighet med opptil flere flyselskap, og at første ledige plasser var å oppdrive den 25. mars med annet flyselskap via Stockholm, som familien takket ja til.

Ticket har i denne saken hjulpet klager med å booke nye plasser, dessverre var det ingen ledige plasser før den 25. mars.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av dårlig sikt. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager ble tilbudt omruting til fire dager senere til Beijing av KLM, men valgte å takke ja til omruting til Hong Kong tre dager senere av reisebyrået. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som snarest mulig. Ticket har fremlagt dokumentasjon som viser at reisebyrået etter tillatelse fra KLM autoriserte ombooking til andre flyselskap grunnet svært få plasser som følge av påskeutfarten, men at tidligste avgang likevel kun var å oppdrive som nevnt over.

Klager har videre fremsatt krav om 6 000 euro for refusjon av flybilletter fra Hong Kong til Beijing og tre tapte feriedager. Tapte feriedager er ikke et økonomisk tap, og kravet er ikke dekningsmessig etter EU-forordning 261/2004 eller luftfartsloven § 10-20.

Nemnda mener videre at utgifter til flybilletter på strekningen Hong Kong - Beijing ikke kan kreves erstattet verken av reisebyrået eller flyselskapet, da dette var omruting til en annen by som klager frivillig aksepterte.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)