

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Ombooking grunnet forsinkelse. Krav om refusjon av utgifter til ny billett.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

262/09F

Tjenesteyter

KLM

Ombooking grunnet forsinkelse. Krav om refusjon av utgifter til ny billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt flyreise med KLM fra Köln til Oslo via Amsterdam fredag 8. mai 2009, ankomst Oslo var kl 22.20. Ved innsjekkingen i Köln fikk klager beskjed om at han var ombooket fra Amsterdam slik at avgangen var utsatt til neste dag, og at han måtte overnatte i Amsterdam. Klager fikk ikke noe ordentlig svar på hvorfor det var foretatt en endring.

For å komme seg hjem fredag kveld 8. mai 2009 måtte klager kjøpe en ny enveisbillett fra Amsterdam til Oslo med det samme flyet som han hadde fått bekreftet fra KLM. Klager fikk ingen informasjon om at det var forventet noen forsinkelse på flygningen fra Köln til Amsterdam. Det sto heller ikke noen informasjon om dette på informasjonstavlen i terminalen da klager skulle sjekke inn. Da det begynte å nærme seg avgang, kom beskjed om at flyet var forsinket.

Hvis KLM var klar over at flyet kom til å bli forsinket, så burde de fortalt dette til klager og advart om dette da han kjøpte den nye billetten fra Amsterdam. Eneste advarsel klager fikk, var at hvis flyet var forsinket, så hadde han ingen rettigheter på å få dekket hotellrom i Amsterdam.

Den nye billetten kostet 760 euro som han ber om blir refundert av KLM.

KLM har ikke svart på henvendelsen fra Flyklagenemnda av 23. oktober 2009.

Til klager/klagers reisebyrå har KLM i det vesentlige anført:

Passasjeren valgte selv ikke å benytte den første billetten da det innebar en overnatting i Amsterdam. Passasjeren ble booket om på grunn av en forventet forsinkelse ved ankomst Amsterdam slik at minimum transfertid på flyplassen ikke ble overholdt. KLM hadde i dette tilfellet tilbudt passasjeren en ombooking, og med dette fulgt KLMs retningslinjer ved forsinkelser.

Passasjeren valgte selv å kjøpe en ny og separat billett fra Amsterdam til Oslo og var informert om at det var liten tid på flyplassen, og at han kunne risikere ikke å rekke flyet til Amsterdam. Den billetten som ble kjøpt fra Amsterdam til Oslo ble brukt i sin helhet og kan ikke refunderes. Passasjeren vil derimot få erstattet den ubenyttede delen av den andre billetten.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager hadde en gjennomgående billett fra Köln til Oslo med mellomlanding og flybytte i Amsterdam. Grunnet forventet forsinkelse på strekningen Köln - Amsterdam ble klager booket om fra Amsterdam med et fly som ville gå neste dag. Klager har opplyst at han ikke fikk beskjed om hvorfor han var booket om. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager har videre opplyst at han fikk beskjed om at KLM ikke ville dekke utgifter til overnatting. Nemnda legger også her klagers opplysninger til grunn. Informasjonen fra KLM var ikke riktig. KLM pliktet i den foreliggende situasjon å tilby gratis hotellinnkvartering, måltider og forfriskninger, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 9.

For å komme hjem med det flyet han hadde bestilt til Oslo måtte klager kjøpe ny billett fra Amsterdam. Klager rakk dette flyet.

Ved forsinkelse har passasjeren rett til omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 8. Omrutingen KLM foretok i dette tilfellet viste seg ikke å være nødvendig. KLMs håndtering av forsinkelsen har påført klager en ekstra utgift på 760 euro i form av ny billett med KLM. Nemnda anbefaler at utgiften refunderes. Dersom klager har fått refusjon for den opprinnelige flygningen Amsterdam - Oslo, kommer dette til fradrag.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes 760 euro. Til fradrag går eventuell tidligere refusjon for den opprinnelige flygning Amsterdam - Oslo.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.