

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (02.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM mener kanselleringen var utenfor deres ansvar.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

24.02.2023

Saksnummer

2022-02183

Tjenesteytere

Kiwi.com

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Marrakesh til Bergen via Amsterdam søndag den 3. april 2022 med KLM. En uke før avreise søndag den 27. mars mottok klager en e-post fra Kiwi.com om at returen var kansellert. Klager fikk tilbud om å reise hjem enten torsdag 31. mars, eller på et annet reisealternativ søndag 3. april som tok ca tjue timer, mot opprinnelig reisetid på fem-seks timer.

Klager ba om i stedet å bli booket om til British Airways fra Marrakesh til London og Norwegian fra London til Bergen, men fikk avslag. Klager valgte å kjøpe denne billetten på egen hånd, pris kroner 3 114,13.

Klager har ikke mottatt refusjon av ny eller opprinnelig flybillett.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Kiwi.com eller KLM har avgitt uttalelse til nemnda.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Verken Kiwi.com eller KLM har avgitt uttalelse til nemnda.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan beviser at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLM har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii).

Klager har ikke mottatt refusjon for ny eller opprinnelig flybillett.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Det er ikke bestridt at klager fikk tilbud om å reise hjem enten torsdag 31. mars, eller på et annet reisealternativ søndag 3. april som tok ca tjue timer, mot opprinnelig reisetid på fem-seks timer. Etter nemndas syn ble ikke klager tilbudt omruting snarest mulig i dette tilfellet.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter. Nemnda mener at dette også må gjelde i de tilfeller hvor klager ikke blir tilbudt ombooking snarest mulig.

Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter med kroner 3 114,13.

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 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro, samt utgifter til nye flybilletter med kroner 3 114,13.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)