

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM vil ikke følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av merkostnader til nye flybilletter grunnet kansellering.

Dato

21.04.2023

Saksnummer

2022-01586

Tjenesteytere

KLM

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. april 2022 bestiller klager (to pax) utgående reise Brasilia-Sao Paulo-Amsterdam-Oslo som skulle gå 24. juli 2022 og returreise Oslo-Amsterdam-Rio de Janeiro-Brasilia som skulle gå 10. august 2022. Reisen ble bestilt gjennom Bravofly.

Den 14. juni 2022 får klager e-post fra Bravofly om at alle flyvninger, både utgående reise og returreise, er kansellert. Samme dag kontakter klager Bravofly med spørsmål om de kan finne et alternativt fly. Klager får beskjed dagen etter om at dette må tas opp med KLM. Klager kontakter KLM som sier at det er Bravofly som må kontaktes for å få et alternativt fly. Klager forsøker både chat og telefon med Bravofly, men blir sendt tilbake til KLM.

Da klager ikke kommer noen vei med å få et alternativt fly, søker klager kortreklamasjon gjennom VISA fra banken. Klager får refundert hele beløpet på 8 926,54 NOK som ble brukt på den opprinnelige flybilletten.

Klager kjøper deretter en ny flybillett direkte fra KLM den 4. juli 2022. Utgående reise skulle være Brasilia-Fortaleza-Paris-Oslo den 19. juli 2022, mens returreise skulle være Oslo-Amsterdam-Sao Paulo-Brasilia den 16. august 2022. Denne nye flybilletten kostet 3 863,46 NOK mer enn den opprinnelige flybilletten. Klager får beskjed om at reisen er registrert og alt er i orden.

Da klager tilfeldigvis sjekker appen til KLM den 16. juli 2022 i forbindelse med utfylling av informasjon og å sjekke ruter, kommer det opp at fly AF1951 Brasilia-Fortaleza er kansellert. Klager fikk ingen mail eller SMS om dette, men oppdaget det tilfeldig på appen. Klager tar kontakt med KLM via telefon og blir omrutet til 20. juli 2022. Utgående reise skulle være Brasilia-Sao Paulo-Roma-Oslo den 20. juli 2022 og returreise skulle være Oslo-Amsterdam-Sao Paulo-Brasilia den 16. august 2022.

Den 18. juli 2022 får klager SMS fra SAS om at SAS er i streik, men at de forsøker å finne en alternativ rute. Den 20. juli får klager informasjon om at den nyeste flyvningen er kansellert. Klager tar kontakt med KLM på flyplassen i Sao Paulo som finner en ny rute fra Sao Paulo-Amsterdam-Torp.

Klager krever å få utbetalt differansen på 3 863,46 NOK for flybillettene som måtte kjøpes for andre gang grunnet første kansellering. Den første flybilletten kostet 8 926,54 NOK og den andre kostet 12 790 NOK. Da klager har fått refundert kostnaden for den første flybilletten, krever klager differansen på 3 863,46 NOK.

Videre krever klager standarderstatning for kanselleringen av AF1951 Brasilia-Fortaleza.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvaer i saken.

KLM skriver at KL1147 ble kansellert den 14. juni 2022 og at klager ble informert den samme dagen. Klager fikk refundert flybilletten den 28. juni 2022. Klager har ikke krav på standarderstatning da klager ble informert mer enn 14 dager før avreise, men klager fikk refundert flybilletten.

KLM skriver videre at de forstår at klager ønsket omruting istedenfor refusjon, men at dette måtte bli behandlet av tjenesteyter som solgte flybillettene. KLM kan ikke refundere nye flybilletter fordi kanselleringen skjedde innenfor tidsrammene i EU-forordning 261/2004 og flybillettene har blitt refundert. Etter at klager har blitt refundert så slutter kontrakten mellom KLM og passasjerer. Hva klager velger å bruke de refunderte pengene på er klagers eget ansvar. På grunn av de ovennevnte grunnene kan ikke KLM refundere nye flybilletter eller gi kompensasjon.

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.

Bravofly har ikke kommet med tilsvaer til nemnda.

Nemnda legger til grunn at klager har fått standarderstatning for kanselleringen av SK4714 Roma-Oslo den 21. juli.

Nemnda legger til grunn at den første reisen bestilt med Bravofly ble kansellert den 14. juni 2022.

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 truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. I denne saken fikk klager informasjon om endringen den 14. juni 2022 og planlagt avgangstid var 24. juli 2022. Klager fikk derfor informasjon over to uker før planlagt avgangstid.

Klager har dermed ikke krav på standarderstatning for denne kanselleringen.

Videre krever klager refusjon av merkostnader til nye flybilletter på 3 863,46 NOK.

I et tilfelle som dette skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder til forordningen 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 opprinnelig og ny billett.

Slik nemnda oppfatter det var klager i dette tilfellet ute etter en omruting, men verken KLM eller Bravofly kom med et omrutingstilbud til klageren.

Etter nemndas syn har klager derfor krav på refusjon av merkostnader til nye flybilletter på 3 863,46 NOK.

Nemnda legger til grunn at strekningen AF1951 Brasilia-Fortaleza fra den nye flybilletten som klager kjøpte direkte fra KLM den 4. juli 2022 også ble kansellert. Klager oppdaget kanselleringen tilfeldigvis ved å sjekke KLM-appen den 16. juli 2022, tre dager før planlagt avreise den 19. juli 2022. KLM har ikke kommentert dette nærmere. Nemnda legger dermed til grunn at klager ikke fikk beskjed om denne kanselleringen mer enn 14 dager før planlagt avreise og at kanselleringen ikke skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at KLM utbetaler 600 euro per passasjer i standarderstatning til klager, totalt 1200 euro. Da dette var en gjennomgående billett fra Brasilia til Oslo utmåles standarderstatning på grunnlag av hele reisens

sammenhengende lengde, jf. EU-domstolens avgjørelser C-537/17 Wegener og C-11/11 Folkerts.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM refunderer merkostnader til nye flybilletter på 3 863,46 NOK, samt utbetaler standarderstatning på 1200 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)