

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

### Dato

21.03.2019

### Saksnummer

2018-01897

### Tjenesteytere

KLM

Transavia Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1184 fra Bergen (BGO) til Amsterdam (AMS) 8. mai 2018 kl. 06.30, og videre med KL2657 fra Amsterdam til Pisa (PSA) samme dag kl. 12.20. Da klager ankom Bergen lufthavn rundt klokken 05.00 ble hun informert om at flyvningen fra Amsterdam til Pisa var kansellert. Personalet antydte at flyvningen ville gå seks timer tidligere, men informasjonen klager fikk var utydelig. Hun har opplyst at personalet brukte så lang tid på å finne ut hva som hadde skjedd at klager mistet sin planlagte flyvning fra Bergen til Amsterdam.

De to passasjerene ble booket om til KL1188 samme dag kl. 14.10, og fra Amsterdam til Pisa neste dag med KL2556 kl. 06.15. Forsinkelsen medførte at passasjerene mistet sin forhåndsbetalte hotellovernatting, samt at de pådro seg en ekstrakostnad til transport til flyplassen 8. mai. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer, samt refusjon av ubenyttet hotellovernatting til 139 euro og transport til 74 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nemnda har i forbindelse med denne saken innhentet tilsvaret fra både KLM og Transavia Airlines.

KLM har anført:

Det var Transavia som opererte KL2657 fra Amsterdam til Pisa 8. mai 2018. Det fremgår av EU-forordningens forale at "[F]or å sikre en effektiv anvendelse av denne forordning bør de forpliktelser den fastsette påhvile det luftfartsselskapet som utfører eller har til hensikt å utføre en flyging, enten med eget luftfartøy, med luftfartøy som leies med eller uten besetning, eller på enhver annen måte".

KLM booket om klager til neste ledige flyvning. Krav om standardkompensasjon må imidlertid rettes mot flyselskapet som skulle utføre flyvningen, Transavia.

Transavia Airlines har til tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Klager fikk opplyst at flyvningen KL2657 kl. 12.20 mellom Amsterdam og Pisa var kansellert. Denne flyvningen ble operert av Transavia Airlines.

Det fremgår av EU-forordningens tolkningsveiledning punkt 2.2.3 at det er det transporterende luftfartsselskap som er ansvarlig i henhold til forordningen. Nemnda mener derfor at KLM ikke kan holdes ansvarlig for klagers krav.

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

Transavia Airlines har ikke inngitt uttalelse til nemnda, til tross for oppfordring om dette. Klagers fremstilling legges derfor til grunn.

Transavia Airlines har ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære forhold. Klager har derfor krav på totalt 800 euro for to passasjerer samt transport til 74 kroner. Når det gjelder ubenyttet hotellovernatting til 139 euro, anses dette inkludert i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Transavia Airlines betaler til klager totalt 800 euro i standarderstatning, samt utgifter til transport til 74 kroner.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)