

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet feil omruting.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

519/14F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet feil omruting.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Charlotte til Oslo via Atlanta og Amsterdam den 20. april 2014. Da klager ankom Amsterdam den 21. april fikk han beskjed om at KL1147 fra Amsterdam til Oslo var overbooket, og han ble booket om via Aberdeen og Stavanger samme dag. Klager mottok 250 euro i kompensasjon fra KLM for hendelsen.

Da klager ankom Stavanger oppdaget han at han var booket til Torp, ikke til Gardermoen. Klager kontaktet KLM og forklarte at det er 200 km mellom Torp og Gardermoen, og ba om å bli booket om til et annet selskap til Gardermoen. Da dette ble avvist valgte klager å kjøpe ny billett til Gardermoen.

Klagers bagasje ankom ikke Gardermoen sammen med klager.

Klager ankom Oslo mer enn tre timer forsinket og krever standarderstatning for forsinkelsen. Klager krever ytterligere 250 euro for at han ble booket til feil flyplass, og fordi bagasjen manglet ved ankomst. Videre krever klager refusjon av ny billett Stavanger - Oslo og matutgifter, til sammen kroner 2 128.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM beklager at klager ikke fikk være med KL1147 fra Amsterdam til Oslo. Fra tid til annen er det dessverre nødvendig å overbooke en flight, dette er vanlig praksis i flybransjen. Klager ble booket om til Torp, og han mottok 250 euro for hendelsen i henhold til EU-forordning 261/2004.

EU-forordningen sier ingenting om at en passasjer som blir nektet ombordstigning grunnet overbooking også har krav på erstatning for forsinket ankomst til bestemmelsesstedet. Klager har alt mottatt kompensasjon for hendelsen og har ikke krav på dobbelt erstatning.

Klager bes henvende seg til transporterende flyselskap mellom Stavanger og Oslo vedrørende manglende bagasje.

KLM ønsker å erstatte klagers utgift til ny billett mellom Stavanger og Oslo, samt matutgifter, til sammen kroner 2 128. KLM kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 lyder:

Klager har opplyst at KLM ikke fulgte prosedyren i punkt 1 ovenfor i det man ikke først avklarte om noen frivillig oppga sin plass mot kompensasjon. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

KLM utbetalte standardkompensasjon til klagerne i henhold til punkt 3. Nemnda har forståelse for klagers irritasjon over at prosedyrene i punkt 1 ikke ble overholdt, men kan ikke se at gjeldende regelverk gir rett til kompensasjon for dette.

Klager ble ikke omrutet til bestemmelsesstedet Oslo Gardermoen, men til Oslo Torp, som ligger om lag 200 kilometer fra Gardermoen. Omrutingen gikk bla. via Stavanger. Klager oppdaget feilen i Stavanger. Han søkte der uten hell å komme i kontakt med KLM. Klager valgte å kjøpe billetter med SAS fra Stavanger til Gardermoen. KLM har sagt seg villig til å erstatte denne utgift samt matutgifter, totalt kr 2.128. Nemnda anbefaler at beløpet utbetales.

Den nektede ombordstigningen med etterfølgende omruting førte til at klager kom om lag seks timer til bestemmelsesstedet. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Klager har mottatt kompensasjon for nek[t]et ombordstigning. Nemnda er av den oppfatning at det gjennom dette også er gitt kompensasjon for den ulempen den nektede ombordstigning førte med seg, herunder forsinkelsen. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning for forsinkelse.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde med klagers bagasje. Den synes å ha kommet frem forsinket. Det er ikke anført noe økonomisk tap i den forbindelse, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for erstatning for forsinket bagasje.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning for forsinkelse. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler kr 2.128 dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes 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.