

**Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (30.03.2023)**

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst at KLM kun delvis har fulgt nemndas vedtak. Full sum er ikke utbetalt og forsinkelsesrenter mangler.

**Vedtak i Transportklagenemnda - Fly**

**Sammendrag**

Krav om refusjon av mellomlegget ved kjøp av ny billett som følge av kansellering og refusjon av merkostnader til nye flybilletter kjøpt på egenhånd pga kansellering fra flyselskapet sin side

**Dato**

28.09.2022

**Saksnummer**

2022-00814

**Tjenesteytere**

KLM

**Klager har i det vesentlige anført**

Klager skulle den 17.03.2022 reise OSL-AMS med KLM, rutenummer: KL1140, med opprinnelig avgangstid 0630, ankomst Amsterdam 0830. Samme dag, etter avreisetidspunktet, ble det gitt beskjed om kansellering. Klager forsøkte straks å finne en ny alternativ rute. Han dro til gaten hvor en ny flyvning til samme destinasjon skulle dra med avgang omtrent 09:05. Her fikk han beskjed om at flyet var fullt. Han prøvde så å omrute seg selv til enda en ny flyvning med samme flyselskap til AMS, avgangen var rundt 12:10. Dette flyet var også fullbooket. Klager hadde ikke hørt noe fra KLM, og booket dermed et nytt fly med SAS (SK455) fra OSL-CPH med videre flyvning til AMS (SK0547). Faktisk ankomst til AMS var kl. 14:30. Etter at han hadde bestilt denne nye billetten ble klager omrutet av flyselskapet.

Klager klarte å få tak i flybilletter som tok han dit raskere og før KLM klarte det. Han prøvde også å kontakte KLM for å informere dem om at han ikke trengte den alternative ruten, men da det var kort tid til avgang med SAS-flyvningen (OSL-CPH) hadde han ikke mulighet til å sitte i telefonkø. KLM var heller ikke mulig å få tak i på messenger, hvor han ga beskjed om at han ikke ønsket den nye omrutingen. Dessuten skulle klager rekke en fotballkamp i Alkmaar samme ettermiddag, som også var grunnen til at han var raskt med å finne alternative flyvninger.

Klager søkte om kompensasjon fra KLM og fikk innvilget standarderstatning på 250EUR, kompensasjon for matutgifter på 310NOK og refusjon på 576NOK som følge av kanselleringen. Klager betalte til sammen 2186NOK for den opprinnelige billetten tur/retur og 3865NOK for den nye billetten han kjøpte. Klager krever mellomlegget, tilsvarende 3289 NOK, mellom disse billettene refundert.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KLM har i sitt tilsvaer sagt at de allerede har utbetalt standarderstatning som følge av kanselleringen samt refusjon av den ubrukte billetten tilsvarende 576NOK. KLM kan dessverre ikke utbetale ytterligere kompensasjon for den nye flybilletten med et annet flyselskap, da de ville ha omrutet han gratis frem til klagers endelige destinasjon på neste ledige flyvning.

### **Nemnda bemerkar**

Ved kansellering har passasjeren valgt mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Et flyselskap plikter å omrute en passasjer "snarest mulig" til bestemmelsesstedet, og omrutingsplikten omfatter også andre flyselskap

Opprinnelig skulle klager landet i Amsterdam kl 0830. Klager måtte være i Amsterdam før kl 15, og det ga han også KLM beskjed om. KLM omrutet etter hvert klager til en flyvning med ankomst i Amsterdam kl 1555. Innen klager mottok dette omrutingstilbudet hadde klager omrutet seg selv, slik at han landet i Amsterdam kl 1430. Nemnda minner om at flyselskapets plikt til omruting også gjelder med annet flyselskap, og mener i denne saken at flyselskapet dekker klagers merutgifter til egen omruting. Nemnda mener at klager ga flyselskapet rimelige muligheter til å omrute ham, og at det ikke var rimelig at han måtte vente enda lenger. Nemnda anbefaler derfor at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)