

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning etter EU forordning 261/2004 grunnet påstått overbooking.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

275/09F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning etter EU forordning 261/2004 grunnet påstått overbooking.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende, totalt en gruppe på 8 personer, skulle reise t/r Oslo - Milano med mellom landing i Amsterdam, utreisen var 17. september 2009 kl. 11.44. Billettene var kjøpt samlet. Da de sjekket inn på Gardermoen viste det seg at deres bestilling var slettet for denne flyvningen fra Gardermoen. Ingen av dem hadde fått informasjon om dette på forhånd.

Klager mener at KLM hadde overbooket flyet og spekulert i om de reisende møtte fram.

Klagerne ble ikke informert om sine rettigheter ved overbooking på Gardermoen

De viser til EU og EØS reglene om kompensering pga overbooking, og forventer at KLM som et seriøst og internasjonalt flyselskap utbetaler klagerne kompensasjon for den ubehagelige hendelsen uten noen ytterligere forsinkelser.

Hendelsen ble svært stressende for klagerne da alle fly til Amsterdam var fulle.

Normal prosedyre når et flyselskap omruter passasjer, er at passasjerer får valget mellom å akseptere endringen eller pengene tilbake. Klagerne fikk ikke dette valget.

### KLM har i det vesentlige anført:

KLM beklager hendelsen, feilen oppsto på grunn av en systemfeil i Deres «Robot Reservation Machine» slik at bestillingen ikke var blitt gjennomført.

Det var ikke mulig for KLM å oppdage feilen før de reisende sjekket inn på avreisedagen, og det var da ikke mulig å få dem ombooket til det opprinnelige flyet, men de reisende ble ombooket til neste flyavgang med mellomlanding i Paris, se bilag «B» slik at de var fremme 20 minutter før opprinnelig ankomst i Milano.

KLM viser til at hendelsen ikke skyldtes at flyet var overbooket, se bilag «A».

KLM avviser klagerne krav om kompensasjon med henvisning til at flyet ikke var kansellert eller overbooket og at klagerne kom frem til bestemmelsesstedet 20 minutter før opprinnelig ankomst.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at en feil i KLMS datasystem førte til at klagerne billetter ble slettet samme dag de var kjøpt. Dette ble ikke oppdaget før klagerne møtte frem til innsjekking på Gardermoen. Klagerne seter var da solgt til andre, og flyet var fullt.

EU forordning 261/2004 gir bl.a. rett til erstatning til personer som «nektes ombordstigning mot sin vilje». I henhold til artikkel 2 j) menes med «nektet ombordstigning», avvisning av passasjerer på en flygning, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisning, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelig.

Klagerne ble i dette tilfellet nektet ombordstigning til tross for at de hadde møtt til innsjekking i rett tid og med gyldig kjøpte billetter. Nemnda er av den oppfatning at avvisningen gir klagerne rett til erstatning etter forordningens artikkel 4 jf artikkel 7. Det kan etter nemndas vurdering ikke gå ut over klagerne at deres gyldige billetter senere ble slettet grunnet teknisk feil i KLMS datasystem.

KLM burde i dette tilfellet informert klagerne om deres rettigheter etter EU forordningen, herunder retten til valget mellom omruting eller refusjon av innbetalt beløp. Det var en feil at dette ikke ble gjort.

I henhold til artikkel 7 har klagerne i utgangspunktet rett til erstatning på 400 euro per person. Da omruting ikke førte til forsinket ankomsttid til det endelige bestemmelsesstedet, kan flyselskapet reduseres erstatningen med 50 %, jf artikkel 7 nr 2.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 1 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*