

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM vil ikke følge nemndas vedtak. Se dok 025 i saken for begrunnelse som kan legges ut på nettsidene.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert flyvning.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2022-03546

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans ektefelle hadde billett med KLM og skulle reise med en gruppe på totalt åtte personer fra Stavanger via Amsterdam til Athen lørdag den 29. oktober 2022. Avreisen var kl. 06.20 og ankomst til Athen kl. 12.50. Den 21. oktober fikk klager beskjed fra KLM om at flyvningen med KL1573 fra Amsterdam til Athen var kansellert. Ingen forklaring ble gitt. Gruppens reiseleder fikk beskjed om at de var satt opp på en ny avgang kl 12.20 fra Amsterdam med ankomst Athen kl 19.15. Det viste seg senere at KL1573 ikke var kansellert fordi andre de snakket med på flyet fra Stavanger skulle videre med denne avgangen.

Klager ankom dermed Athen mer enn fire timer etter opprinnelig planlagt ankomst. Bagasjen til fire i gruppen kom ikke frem før sent på kvelden dagen etter. Bagasjen inneholdt viktige ting til seilferien de skulle på og de måtte derfor utsette avgangen til mandag morgen og ble liggende ved kai og vente. Ferien ble dermed avkortet og de fikk en dårlig start på ferien.

Klager sendt en klage til KLM og fikk til svar at KL1573 ble berørt at ATC restriksjoner. Klager stiller spørsmål ved troverdigheten til dette svaret så lenge flyet faktisk ikke var kansellert og andre passasjerer kom seg med dette flyet. Klager har til nå fått tre forskjellige forklaringer og anfører at KLM mest sannsynlig hadde en overbooking på KL1573. Klager viser også til at billetten var bestilt hos KLM og at det ikke kom noe som helst varsel opp om for kort transfertid i Amsterdam da de bestilte reisen. Klager

bemerket også at flyvningen de ble ombooket til hadde billigere billetter enn deres opprinnelig bestilte avgang.

Klager krever standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM booket om passasjerene da opprinnelig reiserute hadde for liten transfertid i Amsterdam. Ingen av flyvningene på klagers reiserute hadde problemer, men fordi transfertiden kun var 40-45 minutter i klagers reiserute og kravet er minimum 50 minutter på Schipol flyplass, valgte KLM å booke dem om til neste avgang for å sikre at de ikke mistet sin tilslutning til Athen. I ettertid ser KLM at innkommende fly til Amsterdam landet tidlig, men dette kunne ikke forutsees siden ombookingen skjedde mer enn en uke før avgang.

KLM bemerker i et nytt tilsvarende til nemnda at klager fikk beskjed om endringen åtte dager før avreise og endringen medførte en forsinket ankomst på mindre enn 4 timer til Athen. Dette gir derfor ikke rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7. KLM kan på bakgrunn av dette ikke tilby noen erstatning til klager og hans ektefelle.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer en kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Passasjerer skal videre få valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 9.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvarende forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter. I sine svar til klager har KLM oppgitt både at flyvningen fra Amsterdam til Athen med KL1573 var kansellert og at det var forstyrrelser som følge av trafikkreguleringer i luftrommet som medførte at klager og hans reisefølge måtte bookes om til en senere avgang fra Amsterdam. I sitt tilsvarende til nemnda har KLM forklart at klager og hans reisefølge hadde for liten transfertid i Amsterdam, samt at det ble gitt beskjed til klager åtte dager før avreise og at siden de kom frem til Athen med en forsinkelse på mindre enn 4 timer vil de ikke ha krav på standarderstatning i henhold til forordningens artikkel 7.

Nemnda vil først bemerke at dersom flyselskapet har varslet om en kansellering mer enn 14 dager før avreise, så vil ikke passasjerer ha krav på standarderstatning, jf. EU-

forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 litra c) i). Det er ikke tilfellet her da klager ble varslet 8 dager før avgang. Klager hadde opprinnelig ankomsttid til Athen kl 12.50, men etter omrutingen ble ankomsttiden kl. 16.35, altså en forsinkelse på tre timer og 45 minutter. En forsinkelse på mer enn tre timer innenfor EU/EØS gir dermed heller ikke anledning til å redusere erstatningen med 50% i henhold til artikkel 7 nr 2 litra b).

Det er videre uheldig at KLM har oppgitt forskjellige årsaker i sin behandling av klagers sak og i sine to forskjellige tilsvær til nemnda. KLM har ikke fremlagt noen dokumentasjon eller forklaring på hvorfor transfertiden i klagers billett som var kjøpt hos KLM var for kort. Det er ikke gitt noe svar på klagers anførsel om at andre passasjerer med samme reiserute ikke ble omrutet til en senere avgang.

Slik nemnda ser det har flyselskapet ikke sannsynliggjort hva som var årsaken til at klager og hans ektefelle ikke fikk reise med KL1573. De har derfor krav på standarderstatning på 400 euro per person.

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 utbetaler 400 euro per person i standarderstatning til klager og hans ektefelle, totalt 800 euro.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)