

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon etter EU-forordning 261/2004 grunnet kansellering

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01356

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Bergen til Lima via Amsterdam den 4. april 2020 (retur 11. april 2020) med KLM.

Den 25. mars 2020 fikk klager beskjed om at flyvning(ene) var kansellert.

Klager krever erstatning/refusjon etter EU-forordning 261/2004. Klager fikk opprinnelig avslag på forespørsel om refusjon fra flyselskapet, til tross for at det var KLM som kansellerte reisen. Klager fikk tilbud om voucher, noe de ikke var interesserte i.

Under sakens forberedelse for nemnda mottok klager refusjon av billettene fra KLM. Klager har opprettholdt sitt krav om erstatning etter EU-forordning 261/2004 og ønsker en vurdering på om de kan ha rett på dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM kan bekrefte at klagers billetter har blitt fullt ut refundert. Klager skal ha mottatt en e-post som bekrefter dette den 19. juni 2020.

Nemnda bemerker

Klager har mottatt refusjon av billettene i henhold til EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet er om klager med reisefølge kan ha rett på standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004. Dette tar nemnda opp på eget initiativ.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning. Flyselskapet kan fritas fra å utbetale standarderstatning dersom det godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

I sitt tilsvaer kommenterte eller dokumenterte ikke KLM hva som var årsaken til kanselleringen av klagers flyvning(er). Klager har imidlertid opplyst at kanselleringen skyldes Covid-19, og KLM har også oppgitt dette direkte til klager i forbindelse med kanselleringen.

Flertallet, nemndas leder og bransjerepresentantene, mener at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldes Covid-19, når de nevnte opplysninger som er fremkommet tidligere legges til grunn, jf. transportklagenemndforskriften   5-3 tredje ledd.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Selskapet har begrunnet kanselleringen med covid-19 ovenfor klager. Begrunnelsen er imidlertid ikke underbygget med dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell forklaring fra selskapets side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Etter nemndas syn må Covid-19 anses som en ekstraordinær omstendighet, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Når flertallets vurdering om at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldes Covid-19 legges til grunn, medfører det at klager derfor ikke har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

G ran Jenssen (Wider e)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)