

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av endringsgebyr etter kansellering.

### Dato

14.10.2024

### Saksnummer

2024-00926

### Tjenesteytere

KILROY Norway A/S

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise med KLM hos Kilroy for reise t/r Torp - San Jose (Costa Rica) den 8. mars 2024, pris NOK 22 442.

Klager måtte av personlige grunner endre reservasjonen og betalte NOK 11 586 i endringsgebyr.

I ettertid ble reisen kansellert av KLM. Klager har kun mottatt billettprisen NOK 22 442 i refusjon + NOK 4 620.

Klager krever også endringsgebyret refundert NOK 11 586, med fradrag av allerede utbetalt beløp NOK 4 620.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kilroy har i det vesentlige uttalt:

Kilroy har refundert billettprisen med NOK 22 442. KLM har i tillegg refundert NOK 4 620 som nå også er tilbakebetalt til klager.

KLM kan ikke refundere for endringen av billetten, da den er ikke refunderbar ifølge reglene til flyselskapet.

KLM har i det vesentlige uttalt:

Klager hadde opprinnelig booket tur/retur billett med reisebyrået Kilroy Travels. Reisen var opprinnelig fra Sandefjord Torp til San Jose via Amsterdam for perioden 24. mars - 3. april 2024.

Klager endret reisedatoer til 26. september - 13. oktober 2024 og betalte endringsgebyr på NOK 11 586.

KLM avsluttet deretter reisetilbudet fra Sandefjord Torp, og klagers returreise ble derfor endret til Oslo Gardermoen. Denne endringen ble innført i januar, mer enn 14 dager i forveien. I dette tilfellet har man derfor ikke krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Da klager har bestilt reisen via et reisebyrå, bes hun henvende seg dit for spørsmål om refusjon.

### **Nemnda bemerkar**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan beviser at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise, og ble tilbudt en gjennomførbar ombooking, nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i krav om standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av endringsgebyret hun betalte for å endre avreisedatoer.

KLM henviser til klager til reisebyrået Kilroy. Kilroy hevder endringsgebyret ikke er refunderbart i henhold til flyselskapets regler og vilkår.

Nemnda bemerkar at verken Kilroy eller KLM har fremlagt kopi av vilkårene.

Nemnda viser til klagers e-post til Kilroy av 26. februar hvor hun skriver at hun betalte NOK 34 028 for reisen, og videre til Kilroys svar til klager av 27. februar 2024 hvor det kommer frem at hele billettbeløpet er refunderbart. Nemnda har etter dette kommet til at Kilroy ved dette har disponert på en slik måte at klager har et berettiget krav på slik refusjon. Kilroy anbefales etter dette å refundere også endringsgebyret på NOK 11 586. NOK 4 620 som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Kilroy utbetaler NOK 6 966 til klager.

### **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)  
Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)