

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og kompensasjon for mellomlegget i forbindelse med booking av nye returbilletter.

### Dato

21.02.2023

### Saksnummer

2022-01139

### Tjenesteytere

Bravofly

KLM

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer; to voksne og et spebarn) hadde den 31. januar 2022 bestilt flybilletter t/r Oslo-Amsterdam gjennom Bravofly. Utgående reise var 1. april 2022 kl: 11:10, mens returreisen skulle være 3. april 2022 kl: 16:45. Den 23. mars 2022 gir Bravofly beskjed til klager om at KLM har kansellert returreisen Amsterdam-Oslo. Den 31. mars 2022 gir Bravofly beskjed til klager at det eneste alternativet flyselskapet tilbyr etter kanselleringen av flyvningen er en tilbakebetaling for billetten. Klager klarte ikke å komme i kontakt med Bravofly, derfor bestemte klager seg for å booke en ny returreise fra Amsterdam-Helsinki-Oslo gjennom Finnair for å kunne returnere til Oslo på planlagt tid den 3. april.

Samme dag den 31. mars 2022, noen timer senere, får klager en ny og motstridende beskjed fra Bravofly med detaljer om en ny flyvning Amsterdam-Oslo den 3. april 2022 kl: 07:00. Denne flyvningen ville gått 9t 45m før den opprinnelige (kl: 16.45-kl: 07:00), og klager var ikke interessert i den flyvningen. Klager hevdet at KLM kansellerte den originale returreisen og at de ikke var i stand til å finne en passende returreise til klager.

Klager krever standarderstatning på 250 euro til tre passasjerer, altså 750 euro. Klager krever også kompensasjon for mellomlegget i forbindelse med booking av nye returbilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

Norwegian har anført at de ikke er ansvarlig for returreisen.

KLM har tilbudt refusjon av de ubenyttede returbillettene, men avvist å betale kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 og anført at kanselleringen skyldtes helse- og sikkerhetsgrunner (koronapandemien), altså en ekstraordinær omstendighet.

### **Nemnda bemerkar**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd.

Bravofly har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Spørsmålene i denne saken er knyttet til returreisen Amsterdam-Oslo. Norwegian var kun involvert i utgående reise Oslo-Amsterdam. Det er derfor riktig at Norwegian ikke er ansvarlig for returreisen.

Nemnda legger til grunn at returreisen Amsterdam-Oslo ble kansellert den 23. mars 2022.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

I denne saken fikk klager informasjon om endringen den 23. mars 2022. Planlagt avgangstid var 3. april 2022. Klager fikk dermed informasjon om kanselleringen mindre enn to uker før planlagt avgangstid.

KLM hevder at kanselleringen skyldtes helse- og sikkerhetsgrunner (koronapandemien) og at dette er en ekstraordinær omstendighet som fritar for ansvar.

I dette tilfellet mener nemnda at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at den aktuelle kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er ikke dokumentert eller redegjort nærmere for hva som utgjorde helse- og sikkerhetsgrunner utover en generell henvisning til koronapandemien.

Distansen mellom Amsterdam og Oslo er mindre enn 1500 kilometer. Klager har dermed krav på standarderstatning på 250 euro til tre passasjerer, altså 750 euro, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav a.

Videre krever klager kompensasjon for mellomlegget i forbindelse med booking av nye returbilletter.

I et tilfelle som dette skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) [52016XC0615(01)] punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Slik nemnda oppfatter det var klager i dette tilfellet ute etter en omruting, men fikk kun tilbud om refusjon. Klager booket derfor returreise på egen hånd. Omrutingstilbudet ble gitt etter at klager hadde booket returreise på egen hånd.

Etter nemndas syn har klager derfor - i tillegg til refusjon av returbilletten - krav på mellomlegget mellom opprinnelig returbillett og ny returbillett.

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.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning på 750 euro og - forutsatt at opprinnelig returbillett er refundert - mellomlegget mellom opprinnelig returbillett og ny returbillett til klager.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)