

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved kansellering.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-01788

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Trondheim (TRD) via Amsterdam (AMS) til Manchester (MAN) for to personer med KLMs flyvninger KL1174 og KL1079 13. april 2018. Da klager gikk inn på "min side" på KLMs nettsider 3. april 2018 oppdaget hun ved en tilfældighet at flyvningen var kansellert. Hun har anført at det ikke ble gitt beskjed om kanselleringen.

Passasjerene gjorde KLM oppmerksomme på dette samme dag, 3. april, men flyselskapet klarte ikke å finne andre alternativer. Passasjerene foreslo at de kunne fly fra Trondheim via Oslo til Manchester med SAS, men KLM bekreftet aldri at de ble booket om. Klager fortsatte å ha kontakt med KLM frem til tre dager før avreise, men de sendte fremdeles ingen bekreftelse på nye flybilletter. Da klager ikke visste om de i det hele tatt fikk reist på turen, valgte de å avbestille reisen tre dager før. Passasjerene har mottatt refusjon av flybillettene med KLM.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt følgende krav:

- * Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.
- * Refusjon av landpakke med hotell og fotballbilletter kjøpt av Ving til totalt kroner 7 890.
- * Refusjon av utgifter til omvisning på Anfield til 50 britiske pund.
- * Refusjon av utgifter til forhåndsbestilt togreise mellom Manchester og Liverpool til 16,25 pund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs rapporter viser at flyvningen KL1174 ble kansellert av operasjonelle årsaker. Flyvningen ble kansellert 29. november 2017, og passasjerene ble booket om med SAS i overensstemmelse med artikkel 5.

Klager kontaktet KLM 3. april 2018 for å bli booket om med SAS, og agenten la inn forespørsel om nyutstedelse av billettene. Imidlertid ringte klager på nytt 10. april for å avbestille billettene. KLM avviser på denne bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

KLMs flyvning KL1174 13. april 2018 ble kansellert den 29. november 2017.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

KLM har etter nemndas syn ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har derfor krav på standarderstatning etter forordningen på til sammen 500 euro.

KLM har heller ikke godtgjort at klagerne ble ombooket til ny flyvning, selv om dette er noe passasjerene har krav på etter artikkel 5.

Klager har opplyst at de oppdaget kanselleringen ved en tilfeldighet få dager før flyvningen. KLM har etter nemndas syn ikke sannsynliggjort at passasjerene ble informert om innstillingen på et tidligere tidspunkt.

Etter nemndas syn er det KLM som må bære ansvaret for den situasjonen som oppsto få dager før flyvningen, hvor klager valgte å avbestille fordi man ikke fikk bekreftet at det var skjedd en ombooking.

KLM må etter nemndas syn derfor også dekke klagers utgifter som følge av at reisen ble avlyst. Klager har krevd refusjon av landpakke med hotell og fotballbilletter kjøpt av Ving til kroner 7 890, utgifter til omvisning på Anfield til 50 britiske pund og refusjon av utgifter til forhåndsbestilt togreise mellom Manchester og Liverpool til 16,25 pund. Standarderstatningen kommer til fradrag, jf. forordningen artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM erstatter klagers utgifter på kroner 7 890 og 66,25 britiske pund, fratrukket 500 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

