

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved endret rutetid.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03182

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med KLMs flyvning KL1212 fra Sandefjord - Torp (TRF) til Amsterdam (AMS) 5. november 2017 kl. 06.30, med videreforbindelse til Cape Town (CPT) med KL597 samme dag kl. 10.15. Da klager skulle sjekke inn 4. november, ble han informert om at flyvningene 5. november var kansellert, og at de to reisende var booket om til nye flyvninger 6. november.

Klager anfører at han ikke har blitt informert om at rutetiden var endret. 29. juni 2017 mottok klager to e-poster fra KLM med tittelen "Your Electronic Ticket Receipt" fra avsender "Klm/Delta Customer Service Desk". På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om erstatning på to stykk vouchere fra KLM på 800 euro hver for kansellering.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1212 fra Sandefjord - Torp til Amsterdam 5. november 2017 ble kansellert av operasjonelle årsaker. Endringen i rutetid ble foretatt 21. juni 2017, og klager ble booket om til nye flyvninger 6. november. KLM anfører at de har tilbudt omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreisetidspunktet. Begge passasjerer ble kontaktet 21. og 29. juni vedrørende endringen. Klager har etter KLMs syn derfor ikke krav på standardkompensasjon, og avviser på denne bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at klagers flyvning ble endret fra 5. til 6. november 2017. Det er ikke omtvistet at klager ble booket om til ny avgang ett døgn senere enn opprinnelig bestilt. Det fremgår videre av KLMs fremlagte PNR-historikk at passasjereren ble kontaktet 21. juni vedrørende endringen, samt at e-post ble sendt til klager 29. juni med følgende tekst:

"Dear Customer. This is to inform you that your flight KL1212 / 05 NOV from Oslo to Amsterdam has been cancelled due to operational reasons. we sincerely apologize for any inconvenience. Your revised itinerary and e-ticket/s are mentioned". You are requested to check-in online or use one of your self service check-in machines / counters at the airport. Online check in is open 30 hrs prior to departure. For more information please contact us 24/7 via www.twitter.com/klm, www.facebook.com/klm, www.klm.com/mytrio or via KLM reservations (local telephone numbers via [klm.com](https://www.klm.com) or your point of purchase, Kind regards, KLM Royal Dutch Airlines".

Klager har dessuten fremlagt dokumentasjon som viser at han mottok nye reisedokumenter 29. juni, og han har vist til nye reisedokumenter med avreise 6. november. Nemnda finner det derfor sannsynliggjort at KLM på tilstrekkelig vis har informert klager om ruteendringen minst to uker før avreise. Nemnda kan ikke se at klager har krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, og kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)