

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Ruteendring. Krav om kompensasjon for lang flyreise samt sen hjemkomst.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

320/09F

Tjenesteyter

KLM

Ruteendring. Krav om kompensasjon for lang flyreise samt sen hjemkomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte den 8. juli 2009 billetter fra Trondheim til New York med avreise 7. november og med retur fra San Francisco til Trondheim 21. november for seg selv, sin kone og deres barn på 11 måneder. Ettersom de reiste med et barn på under ett år var det av avgjørende betydning at reisen hadde kort reisetid. Returreisen var således på 13:55 timer.

Den 9. september 2009 ble klager informert fra KLM om at returreisen var endret og at den ville bli forlenget med 8:35 timer.

Klager kontaktet KLM og sa at denne returen var uheldig for dem, og bad om at KLM måtte finne en bedre reiserute til dem. KLM fant flere gode alternativer. Klagerne måtte da endre returreisested fra San Francisco, men det var KLM ikke villig til å gjøre for dem uten ekstrabetaling. Klagerne kom til enighet med KLM om en returreise som ville medføre 3:25 timer ekstra reisetid totalt. Klagerne var ikke fornøyd, men valgte dette alternativet.

Da reisen skulle gjennomføres, ble den ytterligere forsinket med to timer på grunn av teknisk feil med flyet fra Portland til Amsterdam. Klager ønsket mat under ventingen, men dette ble avslått og de måtte selv kjøpe mat på flyplassen i Portland.

På flyturen fra Portland til Amsterdam ble det tatt inn 40 minutter av forsinkelsen, slik at de hadde 30 minutter på å bytte fly i Amsterdam. Dette var for kort tid, og klagerne rakk ikke flyet til Trondheim. De ble booket om til et fly som gikk til Oslo og nytt fly videre til Trondheim med ankomst kl 17:55.

Da de endelig kom til Trondheim var ikke koffertene deres med samme flyet, og den ene kofferten kom ikke til rette før søndag kveld, og den siste kofferten kom først tirsdag formiddag.

Klagernes opprinnelig reise var med ett flybytte og en total reisetid på 13:55 timer. Den ble erstattet av KLM til en reise med to flybytter og en total reisetid på 17 timer. Da reisen ble gjennomført, ble det tre flybytter en total reisetid på 22:55 timer. De ble alle sammen slitne

av den lange reisen og barnets mor måtte ta seg fri fra jobben påfølgende mandag for å hvile etter flyturen.

Klagerne ønsker kompensasjon på kr 5.000 for den lange flyreisen samt sen ankomst til Trondheim som førte til at klagers kone ikke så seg skikket til å gå på arbeid den påfølgende dag.

Dette har KLM avslått.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM beklager at den nye rutetiden ikke passet klagerne. KLM endrer rutetider med jevne mellomrom som følge av kundenes etterspørsel, ledige tider på flyplassene og for å passe sammen med flyskjema til samarbeidende selskaper.

Klagerne er blitt informert om endringen på et tidlig tidspunkt, og har da i henhold til EU forordning 261/2004 ikke rett til erstatning.

Klagerne aksepterte omrutingen via Portland. Beklageligvis ankom flyet 40 minutter etter oppsatt rute til Amsterdam. Dette medførte at de reisende ikke rakk sin videreforbindelse til Trondheim. For at de reisendes forsinkelse skulle bli så liten som mulig ble de av KLM omrutet via Oslo til Trondheim.

I henhold til EU forordning 261/2004 gir ikke forsinkelser rett til erstatning. Videre er det det opererende flyselskap som er ansvarlig for egen forsinkelse.

KLM er villig til å dekke utgifter som klagerne hadde under sin venting.

Nemnda bemerker:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004.

EU forordning 261/2004 gir på nærmere vilkår rett til erstatning ved innstilte avganger. Berørte passasjerer har ikke rett til erstatning etter forordningen dersom det opplyses om innstillingen minst to uker før planlagt avgangstid. EU forordningen begrenser ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag.

KLM har i dette tilfellet brutt sin avtalerettslige forpliktelse om å fly klager fra San Francisco til Oslo via Amsterdam den 21. november kl 11.00. Avtalebruddet gir klager rett til erstatning av økonomisk tap. Gjeldene regelverk gir ikke rett til dekning av ikke-økonomisk tap.

Nemnda kan ikke se at klagers aksept av alternativ reiserute fratar ham retten til erstatning. Aksepten var etter det nemnda forstår en tilpasning til avtalebruddet og kan ikke frata klager rett til en eventuell erstatning.

Endringen førte i dette tilfellet til at klagerne fikk en mer slitsom reise. Dette erstattes ikke, jf ovenfor. Klagerne ankom Trondheim søndag kl 17.55. Det er ikke nærmere redegjort for

hvorfor dette nødvendiggjorde at klagers kone ikke kunne arbeide neste dag. Det er heller ikke fremlagt dokumentasjon på tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager ble påført økonomisk tap. KLM har tilbudt å dekke klagers utgifter til mat mot fremvisning av kvitteringer. Dersom slik dokumentasjon ikke kan fremskaffes i ettertid, anbefaler nemnda erstatning settes til kr 300.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at KLM dekker klagers dokumenterte utgifter til mat, alternativt kr 300 dersom tapet ikke kan dokumenteres.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.