

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM mener fakta i saken er uriktig, og vil dermed ikke følge nemndas anbefaling.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

03.02.2023

Saksnummer

2022-01876

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Trondheim til Basel t/r via Amsterdam den 30. juli - 7. august 2022 med KLM på følgende reiserute:

30JUL KL1172 TRD AMS 06.00 - 08.15
30JUL KL1987 AMS BSL 12.35 - 13.50
07AUG KL1990 BSL AMS 18.25 - 19.55
07AUG KL1177 AMS TRD 20.45 - 22.50

Den 17. juli mottok klager første melding fra KLM om at utreisen var endret til følgende:

30JUL KL1174 TRD AMS 12.00 - 14.20
30JUL KL1987 AMS BSL 15.55 - 17.15

Deretter, kun få dager før avreise mottok klager en ny ruteendring som medførte avreise dagen før den 29. juli med ankomst Basel kl 22.38.

Klagers returreise fra Basel ble kansellert grunnet birdstrike. Klager ble booket om men mistet sin videreforbindelse i Amsterdam. Han ble booket om til ny avgang fra Amsterdam påfølgende dag kl 0810 med ankomst Trondheim kl 09.40.

Klager krever standarderstatning to ganger 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for de to kanselleringene av utreisen, samt følgende utgifter refundert:

29.07 Dinner O Learys Værnes airport kr 630

29.07 Hotel Euroairport (162 euro) kr 1 620

29.07 Taxi t/r hotell kr 400

07.08 Hotell Schiphol (122,54 euro) kr 1 220

07.08 Taxi t/r hotell kr 400

08.08 2 dager ekstra parkering Værnes kr 190

Totalt for utgifter kr 4 460 (446 euro)

Klager ber nemnda vurdere om klager også har krav på standarderstatning for kanselleringen på returen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Da klager ble informert om ruteendring den 20. april 2022, mer enn to uker før avreise, har han ikke krav på erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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.

KLM har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

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 bevise at passasjerer har fått informasjon om kanselleringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Trondheim og Basel først ble kansellert den 17. juli 2022, dvs. mindre enn 14 dager i forveien. KLM har ikke godtgjort at det er grunnlag for å fritta selskapet for ansvar i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt ii). Klager har derfor rett på standarderstatning med 400 euro for denne kanselleringen.

Nemnda legger videre til grunn at klagers nye flyvning ble fremskyndet til dagen før, og dette skjedde mindre enn syv dager før avreise. En slik fremskynding regnes som en kansellering, jf. EU-domstolens avgjørelse med saksnr. C-146/20.

Nemnda viser videre til at en klager kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise, jf. avgjørelsen til EU-domstolen med saksnr. C-832/18. Klager har etter nemndas syn derfor også krav på standarderstatning med 400 euro per person for fremskyndingen av reisen.

Når det gjelder returreisen, legger nemnda til grunn at også denne ble kansellert.

KLM har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Klager har uttalt at kanselleringen skyldtes birdstrike, men bedt nemnda vurdere om han har krav på standarderstatning. Kollisjon med fugl er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, jf. EU-domstolens avgjørelse i saken Peskova med flere av 04.05.2017 (C-315 / 15) avsnitt 26. Flyselskapet har imidlertid ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og det er på det rene at klager ankom Trondheim mer enn tre timer forsinket. Klager har derfor krav på standarderstatning med 400 euro per person også for returreisen.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til hotell, transport, mat, drikke og parkering som følge av kanselleringene.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjerer blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerer rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til hotell i Amsterdam på returreisen, transport til og fra dette hotellet, samt utgifter til mat og alkoholfri drikke i denne forbindelse er dekningsmessige. Nemnda anbefaler derfor at KLM refunderer klagers dokumenterte utgifter til dette.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger klagers øvrige utgifter i forbindelse med ombooking av utreisen, inkludert parkering to dager (utreise og returreise). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 1 200 euro per person til klager, samt refunderer dokumenterte utgifter hotell i Amsterdam på returreisen, transport til og fra hotellet, samt utgifter til mat og alkoholfri drikke i forbindelse med den kansellerte returreisen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)