

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2019-04492

Tjenesteytere

KLM

Air Mauritius

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Bergen til Mauritius via Amsterdam den 28. august 2019 med KLM og Air Mauritius. Ankomst Mauritius skulle være den 29. august kl 11.25. Billetten var kjøpt hos KLM og utstedt på KLM dokument (KL1190 / KL3823).

Ved innsjekk i Amsterdam ble klager informert om at flyvningen videre fra Amsterdam var kansellert og at de var booket om til ny avgang to dager senere. Reisefølgets foreldre var behjelpelig med å ringe rundt for å arrangere ombooking samme dag, og det lyktes dem å få plass med Emirates via Dubai. Klager med følge ankom Mauritius fem timer og 25 minutter forsinket.

Klager hadde før avreisetidspunktet mottatt flere eposter fra KLM, de fleste ren reklame. I ettertid har klager funnet eposten KLM viser til hvor det informeres om ruteendringen. Klager stiller seg kritisk til at denne eposten ikke var mer synlig på den måten at klager skulle forstå at her var det viktig informasjon å lese. Videre stiller klager seg kritisk til at KLM forventet at reisefølget skulle oppholde seg to dager i Amsterdam, når reisemålet var Mauritius.

Klagers bagasje ankom tre dager forsinket, klager tilbragte de første dagene av ferien til å handle inn nødvendig utstyr.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt 3 200 MUR for transport til og fra flyplassen for å hente forsinket bagasje.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

Den 31. januar 2019 ble KL3823 28. august 2019 (operert av Air Mauritius flight MK073) kansellert. Klager med følge ble booket om til 30. august. Klager ble informert om ruteendringen den 1. februar via den epost adressen klager oppgav ved bestilling. I eposten ble klager informert om å kontakte KLM dersom den nye reiseruten ikke passet. KLM viser til fremlagt dokumentasjon.

KLM har informert klager mer enn to uker før avreise, og er dermed ikke erstatningspliktig i henhold til EU-forordning 261/2004.

Da det ikke var aktuelt for klager å vente i Amsterdam i to dager, ble de booket om til å reise via Dubai med Emirates den 28. august. Klager ankom endelig bestemmelsessted den 29. august kl 16.40, i overkant av fem timer senere enn opprinnelig ankomsttid.

KLM ønsker å refundere klagers utgifter til drosje i forbindelse med henting av forsinket bagasje.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Air Mauritius har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Air Mauritius kan ikke imøtekomme klagers krav, da klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet Air Mauritius informerte KLM som informerte klager om ruteendring på KL3823 den 1. februar 2019 som var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning.

KLM har tilbudt klager refusjon av utgifter i forbindelse med henting av forsinket bagasje, MUR 3200. Nemnda anbefaler at dette utbetales dersom det ikke allerede er gjort.

Klager ble informert om ruteendringen innen fristen. At klager ikke leste eposten fra KLM og dermed ikke oppdaget ruteendringen kan ikke flyselskapet lastes for.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)