

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil i bestillingssystemet mv.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

317/14F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet feil i bestillingssystemet mv.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 18. september 2012 bestilte klager en reise for to fra Oslo til Malaga via Amsterdam t/r, for reise i påsken 2013, 22. mars - 2. april.

Da klager dagen før avreise skulle sjekke inn på internett, fikk han feilmelding og kontaktet KLM. De kunne fortelle at grunnet feil i egne bookingsystemer var reservasjonen kansellert, og neste ledige avgang var ikke før den 25. mars. Klager ble motvillig booket om til denne dagen.

Da klager skulle sjekke inn på hjemreisen fikk han igjen feilmelding. Han møtte opp tidlig på flyplassen dagen etter for å sjekke inn manuelt. Han mottok til slutt boardingpass for begge strekningene. I Amsterdam fikk klager beskjed om at han var booket om til senere avgang med et annet flyselskap da KLM-flyet var forsinket. Da klager ankom Oslo var ikke bagasjen ankommet.

Klager mistet tre hele dager av etterlengtet påskeferie, og krever kompensasjon. Klager bodde privat i Spania og har derfor ingen kvitteringer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### KLM har i det vesentlige anført:

Som følge av en feil i KLMs egne bookingsystemer ble klager nektet ombordstigning på KL1144 fra Oslo til Amsterdam den 22. mars 2013. KLM beklager hendelsen og har tilbudt klager standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM forstår at klager kan ha hatt forhåndsbetalte utgifter i og med at de ankom destinasjonen 3 dager senere enn planlagt, og flyselskapet ønsker å refundere disse mot kvitteringer.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

### Nemnda bemerker:

Feil fra KLM førte til at klagernes billetter ble kansellert. Klagerne ble omrutet til reise tre dager senere.

Passasjerer som har en bekreftet reservasjon på den berørte flygning, men som likevel blir nektet ombordstigning mot sin vilje, har i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 rett til en standarderstatning. Størrelsen på erstatningen varierer etter reiselengden. For reiser i Europa over 1 500 kilometer er standarderstatningen 400 euro per person.

Klagere har etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. KLM har tilbudt dette.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Som følge av den uberettigede avvisningen kom klagerne frem tre dager forsinket. KLM er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Klagerne ble ikke påført ekstra utgifter, men forsinkelsen medførte ulempe og redusert utbytte av ferien. KLM er etter nemndas vurdering erstatningsansvarlig for dette.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for erstatning ut over standarderstatningen.

Klagerne ble på hjemreisen nektet ombordstigning i Amsterdam. Klager opplyser at dette skyldtes at KLM uten videre og uten samtykke fra klagerne hadde ombooket klagerne til en senere flygning. KLM har ikke kommentert denne delen av klagen, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klagerne ble følgelig avvist mot sin vilje til tross for at de hadde en bekreftet reservasjon på flygningen. Nemnda er av den oppfatning at dette gir grunnlag for standarderstatning etter forordningen.

Det følger av forordningen at det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap», et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren».

Klagerne hadde en sammenhengende billett. Billetten var bestilt hos KLM, og KLM hadde utstedt dokumenter for reisen. Strekningen Amsterdam-Oslo var en KLM-flight (KL1147), men det fremgår av billetten at flygningen blir operert av Transavia. Det er ikke opplyst noe om betydningen av/konsekvensene av at flygningen blir operert av Transavia. Klager må

etter nemndas vurdering i en slik situasjon kunne gå ut fra at KLM har ansvaret for reisen og gjennomføringen av denne.

Flygningen Amsterdam-Oslo er på under 1 500 km, og nemnda anbefaler at KLM utbetaler en erstatning på 250 euro per person.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM utbetaler en samlet erstatning på 1 300 euro. Til fradrag kommer eventuell tidligere utbetaling.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*