

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellert flyavgang.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

234/10F

Tjenesteyter

KLM Royal Dutch Airlines

Krav om erstatning som følge av kansellert flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo, Torp, til Amsterdam den 19. april 2010 med KLM. Klager hadde videreforbindelse fra Amsterdam til Hong Kong med Cathay Pacific.

Avgangen fra Torp ble kansellert, og klager ble omrutet til avgang den 24. april til Amsterdam. Han fikk beskjed av KLM om at han ville få nye billetter videre når han henvendte seg til KLM i Amsterdam.

Klager fikk ikke ny billett hos KLM i Amsterdam. Klager måtte vente til neste dag. Han ble påført utgifter til hotell, mat og telefon på til sammen 2 460 kroner. Han krever utgiftene erstattet. Utgiftene har ikke noe med askeskyen å gjøre, men feilinformasjon fra KLMs side. Hadde klager visst at han ville bli ytterligere forsinket fra Sandefjord, ville han ha avlyst hele ferien.

KLM har refundert 1 205 kroner. Klager krever refundert det resterende.

Klager hadde kjøpt sine billetter gjennom ebookers.no hvor han først klaget. ebookers.no videresendte klagen til KLM.

KLM har i det vesentlige anført:

Den oppsatte avgangen fra Oslo til Amsterdam 19. april ble kansellert på grunn av askesky fra vulkanutbruddet på Island, og klager ble omrutet til 24. april.

Klager hadde videreforbindelse fra Amsterdam til Hong Kong med Cathay Pacific.

KLM kan ikke endre billetter for andre selskaper. KLM ba klager selv om å kontakte Cathay Pacific eller reisebyrået for å få billetten utstedt til KLM. Da dette ikke ble gjort, måtte klager reise med Cathay Pacific den 25. april 2010.

KLM har utbetalt en erstatning på kr 1.205. Utbetalingen er gjort som tegn på KLMs dedikasjon, men uten å erkjenne videre forpliktelser. Beløpet er ment å dekke klagers

utgifter til en natts hotellopphold inklusive eventuelle øvrige kostnader og er i tråd med KLMs standardrefusjon for Europa.

Nemnda bemerker:

Klagen gjelder KLMs håndtering av kanselleringen og omrutingen. Reisebyrået har ikke noe ansvar for dette, og klage skal således rettes til KLM.

Klager hadde en gjennomgående billett, og KLM pliktet å omrute klager slik at han kom frem til sitt endelige bestemmelsessted. Omruting vil primært skje med de selskap man opprinnelig reiser med, med mindre annet avtales spesielt med det flyselskapet som opererer den aktuelle strekning.

Det står påstand mot påstand om hva som ble sagt i denne forbindelse. KLM hevder at de ba klager kontakte reisebyrået eller Cathay Pacific for å få en godkjenning til omruting med KLM, mens klager hevder at han fikk beskjed om henvende seg hos KLM i Amsterdam for å få nye billetter. Det er mulig det har oppstått en misforståelse på dette punkt. Det er vanskelig for nemnda å avgjøre hvem som har ansvaret for dette. Nemnda legger imidlertid til grunn at klager ikke ble lovet omruting fra Amsterdam samme dag.

Omruting lot seg ikke gjøre før neste dag. KLM plikter i et slikt tilfelle å dekke passasjerens nødvendige utgifter til hotell m.v. Klager valgte i dette tilfellet et kostbart hotell. Det er ikke redegjort for valget. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for utbetaling ut over det som KLM har foretatt.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.