

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

08.05.2023

Saksnummer

2022-02682

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde opprinnelig kjøpt en reise t/r Ålesund - Alicante via Amsterdam for reise 18. - 27. februar 2022 med KLM.

Utreisen den 18. februar ble kansellert grunnet værforhold i Amsterdam. Klager kontaktet KLM og ble tilbudt ny flyvning til Amsterdam den 20. februar. Underveis i telefonsamtalen med KLM som varte i over en time, fant klager selv flyvninger videre fra Amsterdam til Alicante med et annet flyselskap. Klager avtale derfor med KLM at flyvningen fra Amsterdam til Alicante med KLM kunne kanselleres, og at klager skulle motta refusjon for denne strekningen.

KLM har refundert kroner 4 861 for hotell i Amsterdam i forbindelse med kanselleringen.

Klager har videre mottatt følgende erstatning fra sitt forsikringsselskap for utgiftene hun pådro seg i forbindelse med kanselleringen på utreisen:

Hotell i Amsterdam	kr 17 242
--------------------	-----------

Flyreise fra Amsterdam til Alicante	kr 11 313
-------------------------------------	-----------

Taxi i Amsterdam	kr 1 193
------------------	----------

Utbetalt erstatning	kr 29 748
---------------------	-----------

Den 24. februar ble klager informert om at returreisen var kansellert som en følge av at hun valgte å kansellere strekningen Amsterdam - Alicante på utreisen. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette. Hun ble i telefonsamtalen med KLM ikke på noe tidspunkt informert om dette.

KLM har refundert de ubenyttede flybillettene med kroner 4 216.

Klager måtte kjøpe nye flybilletter hjem med annet selskap, pris kroner 17 657. Hun pådro seg også utgifter til bagasje 75 euro + 36 euro.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av utgifter til nye flybilletter kroner 17 657, samt bagasjegebyr 111 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1326 fra Ålesund til Amsterdam den 18. februar 2022 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM har refundert klagers ubenyttede flybilletter, samt refundert utgifter til hotell med 120 euro per person (kroner 4 861). KLM kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet KLM har uttalt at kanselleringen av KL1326 fra Ålesund til Amsterdam den 18. februar 2022 skyldtes dårlige værforhold. KLM har ikke forklart nærmere hvordan været faktisk var og om dette for eksempel medførte restriksjoner i flytrafikken på flyplassen. KLM har fremlagt en kodet værrapport (METAR), men nemnda kan ikke lese ut av denne hvor dårlig værforholdene i Amsterdam var denne dagen. Nemnda mener derfor at KLM ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter dette krav på standarderstatning med 400 euro per person.

Klager har informert om at hennes utgifter i forbindelse med kanselleringen av utreisen er dekket av hennes forsikringsselskap.

Nemnda legger til grunn at også klagers returreise ble avbestilt av flyselskapet uten at klager var klar over det. KLM har ikke forklart nemnda hva som var årsaken til at også returreisen ble avbestilt, men det kan ha hatt sammenheng med at klagers opprinnelige billetter omfattet tur og retur. Nemnda legger klagers anførsler til grunn om at avbestillingen av returreisen ikke var tilsiktet fra hennes side, og at hun heller ikke ble

informert om dette før den 24. februar. Nemnda mener derfor at KLM er ansvarlig for at klagers returbilletter ble avbestilt, og anbefaler at flyselskapet refunderer klagers utgifter til nye flybilletter fra Alicante til Ålesund med kroner 17 657 og bagasjegebyr med 111 euro. De opprinnelige returbillettene som allerede er refundert kommer til fradrag.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 400 euro per person til klager, samt utbetaler kroner 17 657 for nye hjemreisebilletter, i tillegg til bagasjegebyr med 111 euro. De opprinnelige returbillettene som allerede er refundert, kommer til fradrag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)