

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av kostnad til nye flybilletter grunnet flykansellering.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-03529

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle fly med KLM fra Stavanger til Amsterdam den 2. september 2022 (KL1198 kl. 10:10-11:45). Planlagt retur var den 5. september 2022 (KL1203 kl. 16:20-17:45).

På avreisedagen fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager ringte for å forsøke å få ombooket til et senere fly. KLM hadde imidlertid ikke noe ledig før 4. september 2022. Dette var ikke aktuelt, da klager med reisefølge hadde bestilt ulike begivenheter den aktuelle helgen. Klager fant nye flybilletter med et annet flyselskap som ville gjøre at de kom frem samme dag som planlagt. Kundeservice i KLM kunne ikke hjelpe dem med å bestille disse, men de ordnet med avbestilling av utreisen på en måte som gjorde at de beholdt sine KLM-billetter hjem.

Det er fremmet krav om at KLM dekker klagers utgifter til nye utreisebilletter med annet flyselskap (21013 NOK).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har mottatt klagen angående flykansellering på KL1198 fra Stavanger til Amsterdam den 2. september 2022. KLM sitt ansvar når det kommer til kanselleringer er å tilby enten en rebooking på neste tilgjengelig fly til passasjer eller refusjon av billettene. I dette tilfelle var neste tilgjengelig fly KL1198 den 4. september 2022. Om dette ikke passet passasjer har de rett til refusjon av billettene, men KLM kan ikke kompensere noe mellomlegg for nye billetter. I dette tilfellet har alle reisende på reservasjonen mottatt EU kompensasjon og refusjon av KLM-billetter. Vi oppfordrer kunde å ta videre kontakt med sin egen reiseforsikring.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Nemnda mener klager med reisefølge har rett på standarderstatning i denne saken. KLM har anført de har utbetalt standarderstatning til alle i reisefølget. Klager har ikke benektet dette.

Ved kansellering har passasjerer i tillegg rett på valget mellom full refusjon av billetten eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004. I denne saken oppfatter nemnda det som at klager ønsket omruting av reisen, men at dette måtte gjøres på egenhånd.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. KLM sitt omrutingstilbud var først to dager senere (4. september). Det var for klager med reisefølge tale om en langhelg i Amsterdam med retur den 5. september. Klager fant nye flybilletter med Norwegian med avreise samme dag. Nemnda bemerker flyselskapet ikke kan begrense omrutingstilbudet sitt til eget flyselskap. Klager har etter nemndas syn rett på erstatning for de omrutingsutgiftene som oppsto. Passasjerene skal imidlertid ikke reise gratis. KLM kan derfor gjøre fratrekk for allerede refundert sum for ubenyttet utreise med KLM.

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.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM dekker klagers nye flybilletter for utreisen. Disse kostet 21013 NOK, og KLM kan ved refusjonen gjøre fratrekk for allerede refundert sum for ubenyttede utreisebilletter.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)