

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-01165

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Amsterdam den 7. april 2017 kl 16.25 med flight KL1218. Klager møtte på flyplassen 2 1/2 time før avgang, men det viste seg at avgangen kl. 16.25 var flyttet til et tidligere tidspunkt. Klager var for sent ute til å rekke denne.

Klager kontaktet KLM per telefon da flyselskapet ikke var representert på flyplassen. Her ble han fortalt at det ble sendt en e-post til klager den 21. mars med informasjon om ruteendringen. Klager bestilte reisen direkte hos KLM den 11. desember 2016, og han mottok flere e-poster fra selskapet i ettertid med reklame, men ingen varsler om ruteendring.

Klager fikk beskjed om at han kunne endre utreisen, og dersom han ikke endret denne ville returen bli kansellert. Det var ingen ledige plasser fra verken Torp eller Gardermoen før den 9. april. Klager måtte selv betale for ombookingen, kroner 1 284 per person, og han mistet to forhåndsbetalte netter i Amsterdam.

Klager krever refusjon av utgiftene han pådro i seg for to personer i forbindelse med ruteendringen: endringsgebyr, transport til/fra flyplassen, parkering, forhåndsbetalt overnatting, tilsammen kroner 6 893.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Amsterdam den 7. april 2017. KLM viser til utskrift av klagers bookinghistorie som bekrefter at det ble sendt en e-post til klager den 20. mars med informasjon om ruteendringen.

I henhold til EU-forordning 261/2008 er ikke hendelsen kompensasjonsberettiget da klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I henhold til fremlagt log sendte KLM klager informasjon om ruteendringen pr e-post 20. mars, som er mer enn to uker før den avtalte flygningen. Det er dermed ikke aktuelt med standarderstatning. Dette ser heller ikke ut til å være krevd.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskapene fra tid til annen. De fleste forbeholder seg retten til dette. Nemnda anser dette kjent. Ruteendringer vil på den andre siden kunne skape problemer og tap for passasjerene. Etter nemndas vurdering må flyselskapene være ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer, enten de har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf eksempelvis FLYKN-2012-232 og FLYKN-2015-1171.

Klageren har krevd merutgiftene til forhåndsbetalt hotell, parkering, endringsgebyr samt transport til/fra flyplass erstattet. Nemnda legger imidlertid til grunn at årsaken til at klager pådro seg disse utgiftene var at han ikke oppfattet innholdet i eller leste meldingen fra KLM om ruteendringen. Dette kan ikke flyselskapet lastes for. På denne bakgrunn finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt erstatningskrav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)