

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning som følge av overbooking.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00585

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Lyon via Amsterdam for reise 24. juni 2016 kl. 11:50. Dagen før avreise sjekket klager inn online og fikk ombordstigningskort. Samme kveld mottok klager en telefon fra KLM hvor de ble fortalt at flight KL1144 fra Oslo til Amsterdam var overbooket, og at klager var booket om til avreise kl. 16:30 via Gøteborg og Brussel. Klager ble i tillegg tilbudt kompensasjon på 400 euro per person. Klager aksepterte ikke den nye reiseruten. KLM foreslo derfor en ny reiserute kl. 08:00 via Paris. Klager spurte om tilbudet om kompensasjon fortsatt bestod noe han fikk bekreftet. Klager aksepterte derfor den nye reiseruten.

I ettertid vil ikke KLM utbetale kompensasjonen. Klager har i stedet mottatt reisegavekort til en verdi av 500 euro for to personer.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person for nektet ombordstigning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerer krav på erstatning ved overbooking. I tilfeller hvor strekningen er mellom 1 500 - 3 000 kilometer er denne kompensasjonen på 400 euro per passasjer. Det forordningen også sier er at dersom passasjerer ved overbooking blir booket om, og ankomsttiden er under 3 timer i forskjell fra opprinnelig ankomsttid, reduseres kompensasjonen med 50 %. I dette tilfellet har klager krav på 200 euro per passasjer, da han ankom Lyon tidligere enn opprinnelig reiserute.

KLM har av godvilje tilbudt reisegavekort på 500 euro per person som et alternativ til utbetaling av 200 euro per person.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som nektes ombordstigning mot sin vilje, har rett til standarderstatning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 4 nr 3.

Det er enighet om at erstatningen i denne saken som utgangspunkt vil være 400 euro, jf artikkel 7 nr 1 bokstav b). Erstatningen "kan" imidlertid reduseres hvis passasjerens tilbys omruting slik at han eller hun kommer mindre enn 3 timer forsinket frem til bestemmelsesstedet, jf artikkel 7 nr 2 bokstav b).

Artikkel 7 nr 2 bokstav b) er med andre ord en kan-bestemmelse. Flyselskapet kan velge å fravike denne, og unnlate reduksjon.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at KLM tilbød å fravike denne bestemmelsen ved det første tilbudet om omruting. Nemnda ser heller ikke holdepunkter for at selskapet klargjorde at dette tilbudet falt bort før klageren godtok den endelige omrutingen. Klagerens fremstilling har dessuten støtte i to vouchere datert 23.06.2016 som han har fremlagt. Begge voucherne - en til klageren og en til hans reisefølge - viser at flyselskapet ga 500 euro i non-refundable alternativt 400 euro refundable etter at selskapet hadde tilbudt omrutingen som klageren aksepterte. Etter nemndas syn ga disse voucherne klageren grunn til å tro at han hadde fått muligheten til 400 euro per person i kontanter.

Nemnda mener etter dette at flyselskapet har forpliktet seg til å utbetale 400 euro per person hvis han ikke ønsker å benytte seg av reisegavekortene på 500 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet KLM betaler standarderstatning til klageren og hans reisefølge med 400 euro per person.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)