

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering/endret rutetid.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-04011

Tjenesteytere

KLM

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1174 fra Trondheim (TRD) til Amsterdam (AMS) 12. april 2018 kl. 12.00. Reisen ble kjøpt av reisebyrået Ticket. Flyvningen ble kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 750 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

- Flyselskapet KLM har anført:

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 7 at passasjerene har krav på kompensasjon dersom de har fått informasjon om kanselleringen mindre enn to uker før avreise. I dette tilfellet ble passasjerene informert om kanselleringen 29. november 2017. De ble booket om til neste ledige flyvning 12. april 2018 med KL1176.

KLM avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

- Reisebyrået Ticket har anført:

Ticket er en formidler av flyreiser. Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Ticket er dermed ikke en del av avtalen. Selskapet henviser i denne forbindelse til sine reisevilkår punkt 11.0.4, 11.0.5 og 11.0.6.

29. november 2017 endret KLM flyreisen. Ticket informerte kunden samme dag via e-post og SMS. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Kunden kontaktet ikke Ticket før 11. april 2018, en dag før avreise. Hun aksepterte da endringen og ny tid.

Ticket avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerkjer

KLMs flyvning KL1174 fra Trondheim til Amsterdam 12. april 2018 kl. 12.00 ble kansellert, og klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det fremgår av forordningens artikkel 5 nummer 1 bokstav c at retten til erstatning faller bort dersom passasjerer informeres om kanselleringen mer enn 14 dager før avreise. I dette tilfellet finner nemnda det sannsynliggjort at både KLM og reisebyrået Ticket har informert klager om endringen. Nemnda er derfor av den oppfatning at klager ikke har krav på standardkompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Joachim Sponheim (SAS)