

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00413

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Bangkok via Amsterdam og Paris den 10. desember 2017 med ankomst 11. desember med KLM. Flight KL1198 fra Stavanger til Amsterdam ble kansellert, og klager ble booket om til å fly med SAS og Thai via København påfølgende morgen. Klager ankom endelig bestemmelsessted den 12. desember.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1198 ble kansellert som følge av snøvær i Amsterdam, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble først booket om til ny avgang med KLM, men grunnet snøværet ble også denne kansellert. KLM booket om klager til å fly med SAS og Thai Airways via København. KLM har dermed oppfylt omrutingsplikten.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken er ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

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, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flygning ble kansellert som følge av snøvær og vind. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. KLM tilbød klager omruting til neste dag med SAS og Thai Airways via København. Etter nemndas vurdering må dette anses som snarest mulig.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)