

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

246/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Amsterdam 16. april 2011 kl. 17:25 med KL1190.

Kl. 17:15 ble det opplyst at flyet ble omdirigert til Stavanger, og kl. 17:30 fikk klager beskjed om at flyet var kansellert.

Klager hentet bagasjen, og fikk god hjelp på Flesland til å endre utreisen.

KLM hevder kanselleringen skyldtes dårlig vær, klager stiller seg undrende til dette da flere fly tok av og landet på samme tidspunkt. Klager mener forsinkelsen skyldtes dårlig planlegging fra KLM siden flyet måtte lande i Stavanger i stedet for Bergen for at crewet ikke skulle overstige tillatt arbeidstid. Denne årsaken ble også gitt over høyttalerne da flyet ble kansellert.

KLM har fremlagt værrapport. Denne viser at det ikke var noen værproblemer på den tid flyet skulle ha landet.

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

KLM har i det vesentlige anført:

KL1190 ble kansellert grunnet dårlige værforhold, lavt skydekke. Det vises til værrapport. I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene fratatt kompensasjons plikt når hendelsen er uforutsett og utenfor flyselskapenes kontroll.

KLM beklager at klager ikke fikk tilfredsstillende service fra KLM ved spørsmål om endring av returen. Informasjonen klager fikk var derimot riktig. I henhold til reglene kunne hans billett endres mot gebyr.

KLM ønsker å erstatte klagers utgifter til mat og drikke mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, herunder operasjonell log, at kanselleringen skyldtes værforholdene. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.