

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0657/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Barcelona via Amsterdam kl. 12:15 den 8. april 2015. KL1675 fra Amsterdam til Barcelona ble kansellert grunnet flyvelederstreik i Frankrike, og klager ble booket om til dagen etter.

Klagers bagasje kom forsinket frem til Barcelona, og ble levert hotellet først den 10. april kl. 11:15, nesten to døgn forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro per person. Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1675 ble kansellert som følge av flyvelederstreik i Frankrike, det vises til fremlagt dokumentasjon. Streiken medførte restriksjoner i luftrommet over Frankrike.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan av ovennevnte årsaker dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering, og forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen eller forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 6 jf. artikkel 7.

Nemnda er av den oppfatning at en streik blant flygelederne i Frankrike vil være en ekstraordinær omstendighet forordningens forstand. KLM har vedlagt utskrift av sin kommersielle bulletin fra 8. og 9. april 2015 som varsler forsinkelser og kanselleringer pga. streiken. Det er imidlertid ingen konkrete opplysninger om kanselleringen av KL1675 eller dokumentasjon som viser at denne flygningen ble kansellert som følge av streiken. KLM har heller ikke redegjort for eller underbygget hvorfor kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM har således ikke godtgjort at kanselleringen/ forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen førte til at klagerne kom frem til Barcelona mer enn tre timer etter planlagt ankomsttidspunkt, og klagerne har rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatningen.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen (samt eventuell returflygning til det første avgangsstedet) eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Klagerne valgte omruting. Klagerne ble tilbudt hotell og mat i Amsterdam i henhold til forordningen artikkel 9. Nemnda legger i mangel av andre konkrete opplysninger til grunn at den tilbudte innkvartering er i henhold til forordningen.

Klagernes bagasje kom frem ett døgn etter klagerne. Årsaken til dette er ikke oppgitt. Flyselskapet er ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse. Kravet kan rettes mot KLM eller Transavia, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 36 nr. 3.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.