

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0505/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Porto via Amsterdam den 1. april 2015 kl. 12:15 med KL1174. Han møtte opp 2 timer før avgang, men ble likevel nektet ombordstigning. Avgangen tok av omtrent en time forsinket.

Klager ble booket om til ny avgang dagen etter via Oslo og Paris, og ankom bestemmelsesstedet mer enn 24 timer forsinket.

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

KLM har i det vesentlige anført:

KL1174 gikk med 54 passasjerer om bord, flyet tar mer enn 150 passasjerer og var derfor langt fra overbooket. Amsterdam Lufthavn, Schiphol, var overbefolket den 31. mars og 1. april grunnet svært dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det var heller ingen hoteller ledige i området. Det ble derfor bestemt av Air Traffic Control at passasjerer med videreforbindelse i Amsterdam til andre destinasjoner ikke fikk ankomme Schiphol. Berørte passasjerer ble booket om via andre flyplasser.

KLM ble nektet å frakte passasjerer som ikke hadde endelig destinasjon i Amsterdam. Hendelsen var ekstraordinær og fullstendig utenfor KLMs kontroll, den er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens

artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Artikkel 4 tar ikke noe forbehold for situasjoner der nektet ombordstigning er begrunnet i en ekstraordinær situasjon som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet - i motsetning til erstatningsreglene ved kansellering og lengre forsinkelse av en reise. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at et slikt forbehold må tolkes inn i bestemmelsen. Nemnda viser til at bestemmelsen primært er beregnet på tilfelle der flyselskapet nekter ombordstigning som følge av overbooking. I et slikt tilfelle er det ikke behov for å begrense ansvaret. Situasjonen er en helt annen der utenforliggende omstendigheter ligger bak nektelsen. Likhets hensyn, at passasjerer som blir berørt av nektet ombordstigning skal behandles på samme måte som passasjerer som blir berørt av kanselleringer og forsinkelse, taler også for et slikt forbehold.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning fordi flyplassmyndighetene på Schiphol, grunnet vanskelige værforholdet, påla flyselskapene kun å ta med passasjerer som endte sin reise i Schiphol. Flyplassen hadde i den foreliggende situasjon ikke kapasitet til å ta i mot transittpassasjerer. Nemnda er av den oppfatning at situasjonen må betegnes som ekstraordinær, og at KLM måtte følge pålegget fra flyplassmyndighetene. Etter nemndas vurdering har passasjerer som ble nektet ombordstigning av denne grunn ikke rett til standarderstatning.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.