

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av diverse utgifter grunnet kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

235/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av diverse utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Manila den 8. januar 2011 kl. 06:25 med KL1208, og videre til Caticlan med Air Philippines.

KL1208 ble kansellert, og klager ble booket om til neste fly kl. 13:50 med KL1210. Klager stiller seg undrende til at flyet ble kansellert som følge av dårlig vær, da andre fly gikk som normalt. Klager fikk beskjed om kanselleringen mens de satt om bord på flyet på rullebanen.

Klager mener også at KLM kunne ha jobbet mer effektivt for å få flere av passasjerene med tidligere fly fra Kristiansand.

Som følge av kanselleringen mistet klager sin videreforbindelse i Manila, og de tapte et forhåndsbetalt døgn på hotell på Philipinene.

I forbindelse med ombookingen fikk klager beskjed om at hotell i Manila ville bli ordnet, men da klager ankom kl. 23:00 var kontoret til KLM stengt.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen 600 euro per person. Klager krever videre refusjon av utgifter til mat og forhåndsbetalt hotell et døgn.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1208 ble kansellert som følge av dårlig vær i Kristiansand. Det vises til værrapport.

Da værforhold er utenfor KLMs kontroll kan selskapet ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om hotell i Manila, eller erstatning for at klager mistet videre forbindelse i Manila, da klagers kontrakt med KLM ble fullført og avsluttet ved ankomst Manila.

KLM ønsker å refundere klagers utgifter til mat, drikke, telefon og transport til/fra flyplass mot originale kvitteringer, men kan 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 utskrift av den operasjonelle loggen, godtgjort at kanselleringen skyldtes vanskelige værforhold i Kristiansand. Etter nemndas vurdering var det ikke noe KLM kunne ha gjort for å unngå innstillingen. Innstillingen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, 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.