

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 og for påløpne utgifter på grunn av kansellert flyavgang som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

239/10F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 og for påløpne utgifter på grunn av kansellert flyavgang som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Leeds via Amsterdam den 16. april 2010 med KL1148.

Avgangen fra Oslo ble kansellert, likeså avgangen fra Amsterdam til Leeds.

Klager ble ikke tilbudt noen assistanse, men overlatt til seg selv. Klager oppholdt seg to dager på hotell i Oslo. Han kom seg deretter hjem med ferge og tog. Han ble påført utgifter på til sammen 1 610,96 euro. Klager krever utgiftene refundert. KLM har refundert 125 GBP

Dersom klager ikke hadde kommet seg hjem på egenhånd, måtte han ha bodd syv netter på hotell i Norge. Utgiftene forbundet med dette ville vært omtrent like store.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Avgangen fra Oslo til Amsterdam den 16. april 2010 ble kansellert på grunn av askesky fra vulkanutbruddet på Island.

Flyselskapet er ikke pliktig til å erstatte utgifter til hotell og forpleining i en slik ekstraordinær situasjon. EU forordningen gjelder ikke i et slikt tilfelle.

KLM finner ikke å kunne gi ytterligere refusjon.

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. 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.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er forhold utenfor arrangørens kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapets kontroll.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer men unntak av flyselskapets representant Linda Olsen, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke ble tilbudt noen assistanse av KLM, men at han ble overlatt til seg selv. KLM har i klageomgangen anført at klager i den foreliggende situasjon ikke har rett til erstatning av utgifter til hotell og forpleining. Det må være grunn til å tro at ikke noe annet ble opplyst mens den ekstraordinære situasjonen bestod.

Nemndas flertall er av den oppfatning at det etter omstendighetene var forståelig at klageren valgte å komme seg hjem på egenhånd i stedet for å risikere å måtte betale utgifter til hotell m.v. i en uke. Klager har krevd dekket utgifter med til sammen

1 610,96 GBP. KLM har ikke kommentert klagers utgifter. Flertallet legger således til grunn at KLM ikke har noen bemerkninger til utgiftenes størrelse. Flertallet anbefaler at KLM erstatter klagers utgifter, dog slik at det ikke er grunnlag for refusjon av hotellutgifter fra 15. - 16. april, dagen før opprinnelig avreise. Flertallet anbefaler etter dette at KLM erstatter klagers utgifter med GBP 1 385. Til fradrag går eventuell utbetalt refusjon av flybilletten.

Nemndas mindretall, er av den oppfatning at klager burde ha tatt kontakt med KLM for å avklare sine rettigheter. Klager valgte ikke å benytte seg av sin rett til omruting, og har ikke rett til refusjon av utgifter etter at han besluttet seg til å reise hjem på egenhånd.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at KLM dekker klagers utgifter med GBP 1 385.

Til fradrag går eventuell utbetalt refusjon av flybilletten.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

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