

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatninger grunnet nektet ombordstigning og forsinkelse.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0628/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatninger grunnet nektet ombordstigning og forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Nice via Amsterdam kl. 06:00 den 1. april 2015, og retur den 10. april kl. 12:30.

På utreisen den 1. april ble klager nektet ombordstigning på KL1196 i Stavanger. Hun og familien på fem ble booket om via Oslo og London, en tur som tok til sammen 13 timer mot opprinnelig reiseplan på 4 ½ time.

Klager stiller seg undrende til at KLM skylder på vær da det var fint vær den dagen.

På returen den 10. april ble KL1264 fra Nice til Amsterdam forsinket halvannen time slik at klager mistet sin videreforbindelse. Familien ble booket om til et kveldsfly.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person for hver hendelse, til sammen 3 200 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble dessverre nektet ombordstigning på KL1196 den 1. april grunnet restriksjoner i luftrommet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Amsterdam Lufthavn, Schiphol, var overbefolket den 31. mars og 1. april grunnet svært dårlige værforhold. 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. Beslutningene ble ikke tatt av KLM men av ATFM(Air Traffic Flow Management).

Hendelsen var ekstraordinær og fullstendig utenfor KLMs kontroll, den er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

KL1264 den 10. april den forsinket grunnet restriksjoner fra Air Traffic Control. Hendelsen ekstraordinær og utenfor KLMs kontroll. Klager ble booket om til neste ledige avgang.

KLM kan av ovennevnte årsaker dessverre 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.

Med «nektet ombordstigning» menes avvisning av passasjerer på en flygning, selv om de har møtt til innsjekking med gyldig billett, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker, jf. EU-forordningen artikkel 2 bokstav j.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning i Stavanger fordi flyplassmyndighetene på Schiphol, grunnet vanskelige værforhold, 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. Det var således sikkerhetsmessige grunner som førte til avvisningen. En slik avvisning er ikke å anse som «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Avvisning gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen artikkel 4.

Returflygningen den 10. april ble forsinket slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse fra Amsterdam til Stavanger. Klagerne kom frem mer enn fire timer forsinket.

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 forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

KLM har anført at KL1264 den 10. april ble forsinket grunnet restriksjoner fra Air Traffic Control. Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Klager har opplyst at forsinkelsen skyldtes at flyet ventet på andre passasjerer fra en forsinket flygning.

Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning for utreisen. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person for hjemreisen.

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.