

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0535/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Roma via Amsterdam den 31. mars 2015 kl. 17:25. KL1609 fra Amsterdam til Roma ble kansellert grunnet dårlig vær, og klager ble tilbudt ombooking fra Oslo via Helsinki den 1. april.

Klager ba om å bli booket med Norwegian i stedet, og fikk beskjed om at det var greit, men at de måtte gjøre dette selv da KLM ikke har avtale med Norwegian. Klager overnattet på Gardermoen og reiste med Norwegian dagen etter via Stockholm.

Klager forstod det slik at de ville få refundert Norwegianbillettene, men i ettertid vil ikke KLM gi refusjon.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever refusjon av nye billetter med Norwegian, kroner 11 916 for fire personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

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.

Klager ble tilbudt å reise via Helsinki den 1. april, men valgte i stedet å kjøpe nye billetter med annet selskap. KLM kan ikke stå til ansvar for dette. Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for å få refundert ubenyttet utreise på KLM-billetten.

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 har av godvilje tilbudt klager et reisegavekort på 150 euro per person, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

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. Det er heller ikke krevet.

Ved nektet ombordstigning plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger (ikke drinker/alkohol) som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Klager har opplyst at de spurte KLM om de kunne booke om med Norwegian og få pengene til Norwegian-billetten tilbake. Det ble besvart bekreftende. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at klagerne

måtte kunne stole på opplysningene de fikk av KLM. Uten denne opplysningen ville klagerne neppe å opptrådt som de gjorde. Nemnda anbefaler at KLM erstatter klagerens ekstraavgifter til billetter med Norwegian. (Norwegian-billettene med fratrekk av KLM-billettene dersom disse er refundert.)

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter klagers ekstraavgifter til billetter med Norwegian.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.