

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

408/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Bergen til Amsterdam den 16. april 2011 kl. 17:05 med KL1190. Flyet ble kansellert, og klagerne ble booket om til dagen etter kl. 14:38.

Klagerne krever standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 250 euro per person.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1190 ble dessverre kansellert som følge av værforhold, lavt skydekke. Det vises til værrapport. Hendelsen var utenfor KLMs kontroll.

KLM ønsker å dekke klagernes eventuelle utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme krav om standardkompensasjon.

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 har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at KLM ikke har godtgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige

tiltak var truffet. KLM har riktignok fremlagt værrapporter. Flertallet har funnet det vanskelig å forstå disse. Av denne grunn ble KLM i e-post av 27. mars 2012 bedt om å fremlegge «operasjonell logg». KLM har ikke besvart henvendelsen.

Flertallet anbefaler at klagerne utbetales en standarderstatning på 250 euro per person.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at de fremlagte værrapporter godtgjør at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet, og at kanselleringen ikke gir grunnlag for standarderstatning.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager utbetales en standarderstatning på 250 euro per person.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.