

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0349/15F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Fort Lauderdale via Amsterdam og Atlanta den 27. mars 2015 med avgang kl. 12:55.

På grunn av strømbrudd i Nederland, ble passasjerer som hadde videreforbindelse fra Amsterdam nektet ombordstigning på KL1144 fra Oslo til Amsterdam. Kun passasjerer som hadde Amsterdam som endelig destinasjon fikk være med flyet. Klager mener dette er en kommersiell beslutning tatt av KLM.

Det var viktig for klager å komme frem til USA i tide da de skulle delta på kurs som startet den 29. april. Klager ble booket om til en avgang fra Gøteborg dagen etter. Han måtte ta buss til Gøteborg og ta inn på hotell.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til gjeldende regler.

KLM har i det vesentlige anført:

En elektrisk feil førte til strømbrudd i nordlige Nederland den 27. mars 2015. Dette førte til at Schiphol ble stengt. Dette var en svært alvorlig situasjon, 2,7 millioner mennesker ble rammet, det vises til fremlagt dokumentasjon i form av avisutklipp.

For at en ikke for stor menneskemengde skulle samles opp på Schiphol ble det av flyplassmyndighetene og politiet av sikkerhetsmessige årsaker bestemt, at man kun skulle frakte passasjerer med endelig bestemmelsessted til Amsterdam. I tillegg til dette var hotellkapasiteten i området sprengt.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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, dvs. i dette tilfellet 600 euro per person, 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 et omfattende strømbrydd, 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.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, 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.