

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-00663

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Milano via Amsterdam den 28. desember 2016 kl 19.00 med KL1150, og videre fra Amsterdam neste morgen kl 08.45. Klager hadde forhåndsbetalt hotell i Amsterdam.

Få timer før avgang fikk klager beskjed om at flight KL1150 fra Oslo til Amsterdam var kansellert. Klager ble booket om til ny rute via Brüssel, og ankom samme kveld. Hun gikk glipp av møter i Amsterdam og forhåndsbetalt hotell.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell i Amsterdam 70 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1150 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, tåke i Amsterdam. Sikten var på under 100 meter den 28. desember, og "freezing fog" førte til flere kanselleringer og forsinkelser. Det vises til fremlagt værrapport. Klager ble booket om via Brüssel og ankom endelig bestemmelsessted samme kveld, fremfor dagen etter.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

Klager bes henvende seg til sitt forsikringsselskap vedrørende refusjon av forhåndsbetalt hotell.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at KLM har godtgjort at klagerens flygning fra Oslo til Amsterdam, ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at det var tåke og mindre enn 100 meter sikt på Schiphol flyplass denne dagen, noe som ledet til store forsinkelser og mange kanselleringer.

Klager ble booket om til en flight via Brüssel samme kveld som hun aksepterte. Dette medførte at hun kom frem til bestemmelsesstedet samme kveld i stedet for dagen etter.

Klager har også fremsatt krav om dekning av forhåndsbetalt hotellopphold i Amsterdam. Etter nemndas syn er selskapet ikke ansvarlig for disse utgiftene.

Klager har etter dette ikke har krav på erstatning.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)