

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-00467

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Miami via Amsterdam og Atlanta den 21. september 2018 kl. 10.40 med ankomst kl. 00.17 den 22. september. KLMs flight KL1186 fra Bergen til Amsterdam ble kansellert. Klager anfører at han ikke ble tilbudt omruting fra KLM, men ordnet transport til Amsterdam selv. Herfra hoppet han på sin opprinnelige reiserute igjen.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1186 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Amsterdam, sterk vind fra ugunstig retning. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

KLM kan se at klager benyttet planlagt flyvning fra Amsterdam til Atlanta og videre til Miami, men har ikke kunnskap om hvordan han kom seg fra Bergen til Amsterdam. Antakeligvis booket han en flyvning på egenhånd da KLM ikke var i stand til å tilby han en flyvning fra Bergen i tide til å rekke planlagt flyvning fra Amsterdam.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

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

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener KLM har godtgjort at kanselleringen av KL1186 skyldtes dårlige værforhold i Amsterdam, nærmere bestemt sterk vind fra ugunstig retning. Dette må anses som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har med dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har imidlertid passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

KLM har informert om at de ikke klarte å finne en passende ombooking til klager. Klager tok da saken i egne hender og ordnet transport til Amsterdam på egenhånd (fly til Düsseldorf og tog til Amsterdam). Nemnda mener på bakgrunn av dette at KLM bør refundere klagers dokumenterte kostnader til alternativ transport til Amsterdam. Dersom ubenyttet flystrekning fra Bergen til Amsterdam allerede er refundert, anbefaler nemnda at KLM refunderer klagers dokumenterte mellomlegg.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler klagers dokumenterte utlegg til omruting gjennomført på egenhånd.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)