

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg grunnet forsinkelse.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1313/15F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Bergen til Amsterdam 31. august 2015 kl. 11:55 med KL1192.

Avgangen ble kansellert. Ny avgang fra Bergen ble kl. 17:40.

Klager krever totalt 170,56 euro for utlegg i forbindelse med forsinkelsen.

Dette er for frokost, lunsj, attraksjon i Bergen og snack på flyplassen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1192 den 31. august 2015 ble kansellert på grunn av tordenvær i Amsterdam. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Tordenværet forårsaket forsinkelse fra og til Schiphol denne dagen. KLM hadde mange fly som ble forsinket på grunn av dette været.

KLM viser til EU-forordningen artikkel 5.3:

«Et transporterende luftfartsselskap skal ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.»

KLM kan ikke imøtekomme klager krav.

Det vises for øvrig til KLM sitt brev.

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

Nemnda har ved denne vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, viser til at KLM har anført at kanselleringen skyldtes tordenvær i Amsterdam. KLM har fremlagt værrapport for Amsterdam for 31. august, men har ikke gitt en nærmere forklaring på denne, og det er uklart for flertallet hvorfor det var nødvendig å kansellere avgangen fra Bergen til Amsterdam kl. 11.55. Flertallet viser i denne forbindelse også til nemndas epost til KLM av 19. november 2015. KLM har etter flertallets vurdering ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til standarderstatning på 250 euro per person. Flertallet anbefaler at KLM utbetaler standarderstatningen.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at KLM gjennom sin forklaring og fremlagte dokumentasjon har godtgjort at kanselleringen skyldtes vanskelige værforhold, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at kanselleringen ikke gir rett til standarderstatning.

KLM pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. KLM har ikke kommentert klagerens krav om erstatning av matutgifter, og nemnda anbefaler at utgiftene erstattes.

Øvrige utgifter klagerne ble påført inngår i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12. Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person samt erstatter klagerens utgifter til mat og forfriskninger.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.