

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0744/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Barcelona via Amsterdam kl. 06:15 den 1. april 2015. Klager ble nektet ombordstigning på KL1206 fra Kristiansand til Amsterdam grunnet værforholdene i Amsterdam. Klager ble booket om til neste dag kl. 09:35. Han ankom Barcelona 29 timer og 20 minutter forsinket.

Klager mistet forhåndsbetalt hotell en natt, kroner 3 482 for seks personer. Videre mistet han verdifull ferietid sammen med familien. Fire av reisefølgets bagasje kom forsinket frem. Dette medførte at de måtte handle nødvendige klær mv.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble varslet om forholdene på et tidligere tidspunkt, og til at han og familien ikke fikk være med flyet som gikk halvfullt på oppsatt rutetid.

Klager krever refundert kostnader for tapt hotell.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble dessverre nektet ombordstigning på KL1206 den 1. april grunnet restriksjoner i luftrommet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Amsterdam Lufthavn, Schiphol, var overbefolket den 31. mars og 1. april grunnet svært dårlige værforhold. Det var heller ingen hoteller ledige i området. Det ble derfor bestemt av Air Traffic Control at passasjerer med videreförbindelse i Amsterdam til andre destinasjoner ikke fikk ankomme Schiphol. Berörte passasjerer ble booket om via andre flyplasser.

KLM ble nektet å frakte passasjerer som ikke hadde endelig destinasjon i Amsterdam.

Beslutningene ble ikke tatt av KLM men av ATFM (Air Traffic Flow Management).

Hendelsen var ekstraordinär og fullstendig utenfor KLMs kontroll, den er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM kan av ovennevnte årsaker dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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, 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.

Med «nektet ombordstigning» menes avvisning av passasjerer på en flygning, selv om de har møtt til innsjekking med gyldig billett, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker, jf. EU-forordningen artikkel 2 bokstav j.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning i Kristiansand fordi flyplassmyndighetene på Schiphol, grunnet vanskelige værforhold, 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. Det var således sikkerhetsmessige grunner som førte til avvisningen. En slik avvisning er ikke å anse som «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Avvisning gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen artikkel 4.

Klagerne ble omrutet og ankom Barcelona over 29 timer forsinket. De fikk ikke benyttet første døgn av forhåndsbetalt hotell mv. Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke er ansvarlig for klagernes tap da årsaken til forsinkelsen var utenfor KLMs kontroll.

Fire av reisefølgets bagasje kom forsinket frem, og det var nødvendig å gå til innkjøp av div. klær mv. KLM er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av bagasje. Det fremgår ikke av saken når bagasjen kom frem. Utgiftene er ikke nærmere spesifisert eller dokumentert. Nemnda anbefaler at KLM erstatter klagers nødvendige og dokumenterte utlegg. Dersom klagerne har mottatt erstatning fra en eventuell reiseforsikring kommer dette til fradrag.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter klagers eventuelle utgifter som følge av forsinket bagasje. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.