

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

21.03.2019

### Saksnummer

2018-02074

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1188 fra Bergen (BGO) til Amsterdam (AMS) 22. mars 2018 kl. 10.00. Flyvningen ble kansellert, og klager fikk dermed ikke benyttet seg av sin videreforbindelse med KL1715 fra Amsterdam til Valencia (VLC) samme dag kl. 14.00.

Klager viser til at Bergen lufthavn var stengt i en kort periode på grunn av tåke, og at innkommende flymaskin måtte lande i Stavanger. Passasjerene ble booket om med KL1186 fra Bergen til Amsterdam 24. mars kl. 14.15, og videre til Barcelona med KL1675 samme dag kl. 17.00. Klager har vist til at selskapet ikke hadde tilstrekkelige omrutingsmuligheter til Valencia, og godtok derfor den nevnte reiseruten. Passasjerene pådro seg kostnader i forbindelse med reisen, og har fått refusjon av kroner 5 022.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1 200 euro for tre passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1188 fra Bergen til Amsterdam 22. mars 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes at innkommende flyvning, KL1187, måtte omrutes til Stavanger som følge av værforholdene i Bergen. Passasjerene ble omrutet til Barcelona den 24. mars etter eget ønske. KLM har anført at de har tilbudt omruting i henhold til EU-forordningens artikkel 8 nummer 3.

Sikten var så lav som 500 meter denne dagen, og den vertikale sikten var på 100 fot (30,48 meter) på landingstidspunktet. Under slike forhold er det vanskelig for pilotene å se rullebanen og andre flymaskiner. KLM har vist til at omdirigeringen av KL1187 ikke kunne vært unngått av hensyn til passasjerenes sikkerhet. Selskapet har dessuten vist til at det oppstod en rekke forsinkelser ved flyvninger til og fra Flesland denne dagen.

KLM anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

KLMs flyvning KL1188 fra Bergen til Amsterdam 22. mars 2018 ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse til Valencia.

KLM har utbetalt kroner 5 022 i erstatning for klagers tilleggsutgifter. Dette er for øvrig 33 kroner mindre enn det beløpet klager ble tilkjent av KLM, jf. bilag 3 til klagen.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen tett tåke og dårlig sikt ved Bergen lufthavn denne dagen. Forutgående flyvning, KL1187, ble omdirigert til Stavanger da det ikke var forsvarlig å lande i Bergen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Passasjerene ble booket om til Barcelona to dager senere. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener at omrutingen to dager senere i dette tilfellet er akseptabel. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)