

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

078/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Lanzarote den 12. desember 2011 via Amsterdam og Barcelona. KL1142 fra Oslo til Amsterdam ble kansellert.

Klager måtte stå i kø i 4 ½ time for å få booket om billettene. Det hele var kaotisk og svært uorganisert av KLM. Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Hun fikk tildelt en matvoucher på kroner 120 som skulle rekke i syv timer på Gardermoen.

Klager ba om å bli booket om til et direkte fly fra Gardermoen til Lanzarote som skulle ta av om en time, men ble avvist.

Klager ble booket om til en ny rute via København og München, og ble tilbudt hotell i København av SAS. Klager stiller seg svært kritisk til at KLM ikke organiserte situasjonen på en mer effektiv måte. Hun reagerer også på at KLM ikke kunne tilby klager hotell og telefonsamtaler, samt en bedre og mer effektive service.

Klager krever erstatning for den ulempen hun ble påført.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1142 ble dessverre kansellert da Gardermoen var stengt som følge av værforhold, underkjølt regn. Det vises til værrapport.

Forholdene medførte lange køer på Gardermoen. KLMs medarbeidere skal ved kanselleringer sørge for raskest mulig ombooking, samt tilby mat, drikke og telefonsamtaler i ventetiden. Grunnet værforholdene var ressursene strukket til det nivået at KLM ikke kunne lenger tilby den grad av service som er ønsket.

KLM hadde på daværende tidspunkt ingen mulighet til å booke om klager på et tidligere fly. KLM vil påpeke at man ikke kan sammenligne KLMs fly med lavprisselskap og charterselskap da disse flyene var strandet i Oslo.

Kanselleringen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2204, da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

KLM ønsker å erstatte klagers utgifter til mat, drikke og telefon, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs 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 finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at innstillingen skyldtes værforholdene i Oslo, og at innstillingen ikke var til å unngå.

Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

KLM pliktet i den foreliggende situasjon å tilby klagerne omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Omruting vil vanligvis skje med eget selskap/samarbeidene selskap. Dersom dette ikke er mulig eller vil ta for lang tid, plikter selskapet å omrute med andre selskap på tilsvarende transportvilkår.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig å ha en sikker formening om omruting kunne/burde ha skjedd tidligere. Et eventuelt brudd på denne plikten til å omrute snarest mulig gir for øvrig i seg selv ikke rett til kompensasjon.

KLM har tilbudt refusjon av utgifter til mat mv. Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne anbefale kompensasjon ut over dette.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.