

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker refusjon av flybilletter i følge gjeldende regler for kansellering av flyavgang.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

119/09F

Tjenesteyter

KLM

Klager ønsker refusjon av flybilletter i følge gjeldende regler for kansellering av flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin kone reise med KLM fra Oslo Airport til Amsterdam 8. januar 2009 med KL1146 med avgang kl 15.05. Flyet ble kansellert.

Klager krever erstatning.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM viser til at flyavgangen ble kansellert på grunn av dårlig vær på Schiphol Airport i Amsterdam. Og i følge EU-forordningen 261/2004 har ikke passasjerene krav på erstatning i følge denne forordningen når årsaken til kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter, i dette tilfellet dårlig vær. KLM har fremlagt værrapport for 8. januar 2009.

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

Nemnda er av den oppfatning at KLM i dette tilfellet ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes vanskelige værforhold.

Nemnda viser til at den påberopte værrapport ikke sier noe om værforholdene etter kl 13.55. Det er heller ikke fremlagt noen operativ driftsmelding om forholdene omkring kl 15.05 da flyet hadde stipulert avgang.

KLM har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler av denne grunn at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person.

Ved innstilling av en flyvning har passasjeren bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf EU forordningen artikkel 8. Dersom klagerne ikke ble ombooket til en annen avgang, har de rett til refusjon av utgifter til billetter.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person. Dersom klagerne ikke ble ombooket til bestemmelsesstedet, anbefaler nemnda at klagerne i tillegg refunderes billettutgiftene dersom dette ikke er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.