

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01009

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Delhi via Amsterdam den 24. februar 2017. Kvelden før avreise fikk klager beskjed om at KL1196 fra Stavanger til Amsterdam var kansellert, og at han var booket om til påfølgende dag. Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn fem timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1196 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, stormen Doris. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste dag og ankom Delhi 24 timer forsinket.

Stormen førte til kanselleringer og store forsinkelser på Schiphol denne dagen. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet

i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemndas flertall - leder og flyrepresentantene - mener at flyselskapet KLM har dokumentert at kanselleringen skyldtes dårlig vær i Amsterdam, stormen Doris, og at kanselleringene ikke var til å unngå. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted samme tid påfølgende dag. Etter forholdene må dette anses å være innen rimelig tid.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - mener at KLM ikke i tilstrekkelig grad har dokumentert at kanselleringen skyldtes dårlig vær.

Opprinnelig avgang fra Stavanger var kl 06.55 den 24. februar. Kanselleringen skjedde imidlertid kvelden før uten at det er forklart hvorfor. Selskapet har ikke fremlagt dokumentasjon for været dagen i forveien.

Klageren har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)