

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og kompensasjon som følge av kansellering.

Dato

10.10.2012

Saksnummer

061/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning og kompensasjon som følge av kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Amsterdam den 18. november 2011 med KL1144.

Da klager ankom flyplassen ble han informert om at flyet var kansellert. Klager ble ikke informert om mulighet til refusjon av billetten, men ble booket om til en senere avgang via Hamburg.

Ved ankomst Amsterdam var bagasjen ikke ankommet.

Klager krever refusjon av billetten Oslo-Amsterdam, samt kompensasjon for ventetiden og tapt bagasje.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1144 ble kansellert som følge av tåke i Amsterdam, det vises til værrapport.

I henhold til EU forordning 261/2004 plikter ikke KLM å utbetale kompensasjon da hendelsen var ekstraordinær og utenfor flyselskapets kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige avgang i henhold til gjeldende reglement.

KLM beklager at klagers bagasje ble forsinket, og ønsker å erstatte eventuelle utgifter mot originale kvitteringer.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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, herunder den operasjonelle loggen, godtgjort at innstillingen skyldtes værforholdene i Amsterdam, og at innstillingen fra Oslo ikke var til å unngå.

KLM har tilbudt seg å erstatte eventuelle utgifter som følge av forsinket bagasje. Forsinkelsen gir ikke rett til kompensasjon ut over dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Uttalelsen er enstemmig.

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.