

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00579

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Mexico City den 17. juni 2016 via Amsterdam med KLM, avgang kl. 11:35, ankomst Mexico kl. 18:59. Flight KL1208 fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert, og klager ble booket om til Lufthansa via Oslo og München, med avgang kl 15:50 og ankomst kl. 04:00, 9 timer senere enn opprinnelig ankomst.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight KL1208 ble forsinket som følge av turbulens på det innkommende flyet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor KLMs kontroll.

For å unngå at klager skulle miste sin videreforbindelse og bli ytterligere forsinket, ble han booket om til neste ledige avgang.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Nemnda forstår flyselskapet KLM slik at avgangen fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert fordi det innkommende flyet ble forsinket på grunn av en påbudt undersøkelse på grunn av en hastighetsproblematikk forårsaket av turbulens ("mandatory check because of an over speed issue caused by turbulence").

Kansellering gir rett til erstatning 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 og 7.

Slik flertallet - lederen og forbrukernes representanter - ser det utgjør tekniske feil som følge av værforhold ingen ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand selv om feilen er oppstått plutselig. Slike feil er ansett for å være uløselig knyttet til flyselskapenes ordinære aktivitet. Flertallet viser for enkelhets skyld bare til kommisjonens retningslinjer 2016 / C 214 / 04 punkt 5.2. Etter flertallets syn må behovet for tekniske undersøkelser som følge av værforhold vurderes på samme måte.

Flertallet mener etter dette at flyselskapet KLM ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning.

Standarderstatningen skal utmåles i henhold til avstanden til det endelige bestemmelsesstedet. Klageren hadde kjøpt gjennomgående billett. På grunn av kanselleringen av flygningen fra Kristiansand, rakk ikke klageren sin videre forbindelse fra Amsterdam. Han ble ombooket, men kom 9 timer forsinket frem til Mexico City. Han er da berettiget en standarderstatning på 600 euro.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at det var været som var den utløsende faktor til kanselleringen. Dette er en ekstraordinær omstendighet som ikke utløser rette til standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet KLM betaler standarderstatning til klageren med 600 euro.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)