

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2016-01146

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på åtte hadde bestilt en reise t/r Kristiansand - Athen via Amsterdam for reise 29. september - 6. oktober 2016. Avreise kl 18.20 og retur kl. 17.15.

Etter at reisefølget hadde sjekket inn på flyplassen avreisedagen, ble de informert om at flyet var kansellert og at de var booket om til tre dager senere. Klager stiller seg kritisk til at KLM ikke kunne tilby ny avreise før etter tre dager, selv ikke etter at reisefølget tilbød seg å splitte gruppen for å reise på forskjellige tidspunkt.

Reisefølget mistet omtrent halve ferien sin, og de tapte forhåndsbetalt hotellovernatting og båttur i Hellas. Reisefølget bor i Arendal og fikk utgifter til parkering og drivstoff for kjøring fra og til flyplassen. For å unngå ytterligere forsinkelser av ferien tok reisefølget taxi fra flyplassen i Athen og taxibåt videre til Hydra.

Klager stiller seg undrende til at KLM skylder på teknisk kontroll som følge av vær, da det ikke ble registrert flere kanselleringer den dagen. Videre viser klager til gjeldende regler om at teknisk feil ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for å dekke deres utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert som følger av en uunngåelig teknisk kontroll på flymaskinen etter kraftig turbulens på innflyvning til Kristiansand, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste ledige avgang en 2. oktober med SAS og Aegean Airlines via Oslo.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinær og utenfor KLMs kontroll.

KLM ønsker å tilby klager et reisegavekort til en verdi av 150 euro per person, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

Nemnda forstår flyselskapet KLM slik at den aktuelle flygningen fra Kristiansand ble kansellert fordi det flyet måtte undersøkes etter kraftig turbulens på den innkommende flygningen.

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 av 15.06.2016 punkt 5.2. Etter flertallets syn må behovet for tekniske undersøkelser som følge av værforhold vurderes på samme måte, jf FLYKN-2016-579.

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 og reisefølget (til sammen 8 personer) hadde kjøpt gjennomgående billetter. På grunn av kanselleringen av flygningen fra Kristiansand, rakk de ikke sine videre forbindelser fra Amsterdam til Athen. De er da berettiget en standarderstatning på 400 euro hver.

Flertallet legger til grunn at merutgiftene knyttet til transport til og fra flyplassene i Kristiansand og Athen med mer, blir dekket gjennom standarderstatningene, jf artikkel 12.

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

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler standarderstatning til klageren med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)