

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03306

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1184 fra Bergen (BGO) til Amsterdam (AMS) 12. desember 2017 kl. 06.10. Han hadde videreforbindelse med KL723 fra Amsterdam til Havana (HAV) samme dag kl. 12.35. Flyvningen fra Bergen til Amsterdam ble kansellert. Klager ble omrutet med SAS og Air Canada med reiseruten Bergen - København - Toronto - Havana.

Klager fremsatte krav om standardkompensasjon overfor KLM. Selskapet svarte at flyvningen ble kansellert som følge av snøvær i Amsterdam. Til dette har klager kommentert at det ikke var dårlig vær i Amsterdam denne dagen, men anfører at kanselleringen skyldtes snøfall i Amsterdam noen dager tidligere. Klager anfører at det fremstår som om kanselleringen av KL1184 ble gjort av kommersielle årsaker.

Videre har klager forklart for nemnda at han fikk beskjed på e-post og tekstmelding om at han ville få en ny melding innen tre timer med ny billett. Han mottok imidlertid aldri en slik melding. Han forsøkte å ringe og kontakte KLM på Facebook, men fikk ikke svar. Han møtte derfor opp på flyplassen dagen etter for å få booket om billetten.

På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1184 fra Bergen til Amsterdam 12. desember 2017 ble kansellert som følge av kraftig snøvær fra 8. til 12. desember. Klager mistet sin videreforbindelse til Havana, og ble booket om med SAS og Air Canada. Han ankom sin endelige destinasjon 13. desember kl. 22.30. Selskapet anfører at de følgelig har oppfylt sin omrutingsplikt etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

KLM ble sterkt påvirket av nevnte snøvær og måtte forsinke og kansellere en rekke flyvninger i dagene etter snøværet. Amsterdam lufthavn kan ikke driftes med tanke på fullt snøvær, i motsetning til for eksempel Oslo lufthavn. 13. desember 2017 var flyplassen fremdeles påvirket av forholdene, og KL1184 var første flyvning fra Bergen til Amsterdam. Selskapet viser til fremlagt dokumentasjon.

KLM anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

KLMs flyvning KL1184 fra Bergen til Amsterdam 12. desember 2017 ble kansellert, og klager mistet sin videreforbindelse til Havana senere samme dag.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen kraftig snøvær i Amsterdam i tidsrommet 8. til 12. desember 2017. Snøværet påvirket driften ved flyplassen i Amsterdam, som ikke har kapasitet til å driftes på vanlig vis under slike forhold. Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon fra KLM.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. KLM iverksatte tiltak ved å omrute klager med SAS og Air Canada via København og Toronto til Havana neste dag, slik at klagers forsinkelse ble så begrenset som mulig. Nemnda legger følgelig til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)