

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-00487

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Barcelona via Amsterdam t/r 29. september - 6. oktober 2016. Flight KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam med avgang kl 18.20 ble to døgn forsinket.

Flight KL1672 på returen fra Barcelona til Amsterdam ble forsinket slik at klager måtte tilbringe en natt i Amsterdam.

KLM skylder på værforhold på utreisen. Klager stiller seg undrende til dette da ingen andre fly ble berørt.

Klager krever standarderstatning 400 euro for hver av hendelsene, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam den 29. september ble kansellert som følge av kraftig turbulens på innflyvning til Kristiansand. Flyet måtte gjennomgå inspeksjon av sikkerhetsmessige årsaker. Det vises til fremlagt dokumentasjon. KLM kan ikke forventes å ha reservefly på en liten utestasjon som Kristiansand. Klager ble booket om til neste ledige avgang som var med SAS påfølgende dag.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KL1672 fra Barcelona til Amsterdam den 6. oktober ble forsinket som følge av restriksjoner i luftrommet regulert av ATC (Air Traffic Control). Dette førte til at klager

mistet sin videreføring. Hun ble booket om til neste fly samme dag. KLM har ikke lagt frem noen dokumentasjon på hendelsen.

KLM ønsker å tilby klager et reisegavekort på 100 euro av godvilje, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

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 innstillingen.

I følge KLM ble flyvningen KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam den 29. september kansellert som følge av kraftig turbulens på innflyvning til Kristiansand. Selskapet hevder at flyet måtte gjennomgå inspeksjon av sikkerhetsmessige årsaker, og at dette var årsaken til kanselleringen. KLM har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon, og nemnda finner av den grunn at selskapet ikke har godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter. Klager ble booket om til neste ledige avgang som var med SAS den 30. september.

Da klager skulle hjem fra Barcelona den 6. oktober ble KL1672 fra Barcelona til Amsterdam forsinket. I følge KLM var årsaken restriksjoner i luftrommet regulert av ATC (Air Traffic Control). Dette førte til at klager mistet sin videre forbindelse.

Nemnda forutsetter at den dokumentasjonen som fremlegges fra selskapene på forståelig måte dokumenterer de forholdene selskapet påberoper seg. I motsatt fall kan selskapet ikke anses for å ha godtgjort den eller de ekstraordinære forhold som påberopes som uunngåelige. Det finner nemnda at selskapet ikke har gjort i dette tilfellet.

KLM har fremlagt dokumentasjon som hevdes å gjelde restriksjoner i luftrommet, men flertallet - forbrukerrepresentantene og leder anser ikke at selskapet i tilstrekkelig grad har godtgjort at det faktisk var ekstraordinære forhold utenfor selskapets kontroll som var årsaken til forsinkelsen.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at dokumentasjonen er tilstrekkelig til at det må anses at selskapet har godtgjort at det var en ekstraordinær omstendighet.

Etter dette er det flertallets oppfatning at klager har krav på standarderstatning på 400 euro for hver av de to flyvningene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 400 euro for hver av de to flyvningene.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)