

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2018-00082

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på totalt fem personer skulle reise fra Stavanger til Alicante via Amsterdam den 5. oktober 2017. Flight KL1198 fra Stavanger til Amsterdam ble kansellert og reisefølget ble tilbudt ombooking til to dager senere.

Klager er inneforstått med at vær kan være ekstraordinært, men han mener at en forsinket ankomst på to dager ikke er å anse som omruting snarest mulig.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1198 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Amsterdam, det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

Grunnet store forsinkelser i flytrafikken som følge av værforholdene var de ikke mulig å tilby omruting før den 7. oktober.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

I dette tilfellet er klager innforstått med at flyet ble kansellert den 5. oktober som følge av dårlige værforhold. Nemnda legger også på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KLM har godtgjort at kanselleringen skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått, og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen. Klager har dermed ikke rett til standarderstatning.

Klageren og følget valgte omruting snarest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b), og mener at de skulle blitt omrutet til et tidligere fly enn to dager senere.

KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at det var dårlig vær i Amsterdam 5. oktober. Selskapet har imidlertid ikke dokumentert at værforholdene denne datoen medførte at det ikke var mulig å omrute klager og hans reisefølge tidligere enn to dager senere.

Omruting som ikke skjer "snarest mulig" gir ikke rett til standarderstatning, men kan gi rett til erstatning av utgifter passasjeren har hatt som følge av dette. Klager har imidlertid ikke fremsatt krav om dekning av et eventuelt dokumentert økonomisk tap/utgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Rise (NHO luftfart)