

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03776

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen 13 personer) skulle reise fra Stavanger til München via Amsterdam den 25. juli 2019. Planlagt avgangstid fra Stavanger var kl. 13.15, med ankomst München kl. 17.00. Grunnet problemer med drivstoffsystemet i Amsterdam tok ikke KLM med passasjerer som skulle videre fra Amsterdam. Fire av de reisende ble omrutet via København, mens ni ble omrutet via Oslo. Reisefølget ankom endelig bestemmelsessted mer enn tre timer forsinket.

Klager stiller seg undrende til KLMs forklaring, da dokumentasjonen viser at drivstoffsystemet var i drift igjen 16 timer før klagers avgang.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 250 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM kunne ikke tillate klager og hans reisefølge å reise via Amsterdam grunnet fare for opphopning av mennesker på Schiphol som følge av en funksjonsfeil i drivstoffsystemet. KLM viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager med reisefølge ble booket om via andre byer og ankom endelig bestemmelsessted samme dag.

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

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Artikkel 4 tar ikke noe forbehold for situasjoner der nektet ombordstigning er begrunnet i en ekstraordinær situasjon som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet – i motsetning til erstatningsreglene ved kansellering og lengre forsinkelse av en reise. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at et slikt forbehold må tolkes inn i bestemmelsen. Nemnda viser til at bestemmelsen primært er beregnet på et tilfelle der flyselskapet nekter ombordstigning som følge av overbooking. I et slikt tilfelle er det ikke behov for å begrense ansvaret.

Ut fra vedlagt dokumentasjon gikk klagers flyvning som planlagt. Klager fikk imidlertid ikke bli med, men ble booket om til en annen reiserute for å redusere passasjerstrømmen gjennom Amsterdam lufthavn, Schiphol. Dette var forårsaket av feil i Aircraft Fuel supply-systemet på flyplassen. Passasjeren ankom sin endelige destinasjon med en forsinkelse på ca 5 timer og 15 minutter. Spørsmålet er om det faktum at klager ble nektet ombordstigning skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendighetene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at det var en feil med Aircraft Fuel Supply-systemet i Amsterdam, og at selskapet av sikkerhetsgrunner ble pålagt å iverksette tiltak for å hindre ytterligere passasjerstrøm ved flyplassen i Amsterdam. Ifølge KLMs OCC Commercial Desk Bulletin ble de ikke tillatt å sende passasjerer med videreforbindelser i Europa til Amsterdam. etter nemndas syn kunne KLM kunne ikke gjort noe for å forhindre denne utfordringen på Schiphol lufthavn. Nemnda finner det også naturlig at en slik situasjon skaper ettervirkningen dagen etter. Klager ble etter nemndas oppfatning omrutet i henhold til EU-forordning 261/2004, med ankomst samme dag.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning.

Saken er behandlet av en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)