

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00578

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Amsterdam den 23. juni 2016 kl. 14:10 med flight KL1202. Formålet med reisen var å besøke en musikkfestival som klager hadde sett frem til et helt år.

Ca kl 11:40 avreisedagen mottok klager en sms om at avgangen var kansellert. Han tok umiddelbart kontakt med kundeservice og fikk svar kl 12:20. KLM kunne tilby han ny avgang dagen etter med ankomst sent om kvelden, dette var uaktuelt for klager da han ville ha mistet to feriedager.

KLM hevder dårlig vær var årsaken til kanselleringen. Klager stiller seg uforstående til dette da været var fint i Stavanger, og i Amsterdam var det sol og kun litt vått på bakken kunne klagers venner fortelle.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 250 euro. Videre krever han refusjon av utgifter til ubenyttet hotell kroner 1 262,61, festivalpass 122,50 euro, togbillett 20 euro, samt telt kroner 1 499.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight KL1202 ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Kraftig tordenvær påvirket blant annet flytrafikken i hele Nederland, og det ble rapportert om store ødeleggelser og dødsfall. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Følgeeffektene av uværet var enorme, og KLM og andre flyselskap måtte kansellere flere av sine flyvninger.

I henhold til EU-forordning 261/2004 plikter ikke et flyselskap å utbetale standarderstatning dersom det kan bevise at årsaken til hendelsen var ekstraordinære

omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLM ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter til transport til og fra flyplassen, mat og drikke, samt hotell i påvente av ny flyavgang, mot kvitteringer.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke klagers krav om standarderstatning eller andre følgekostnader.

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 hadde vært truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Flyselskapet KLM har gjort gjeldende at kanselleringen skyldtes regn og tordenvær i Amsterdam 23.06.2016, og har lagt frem værrapporter for denne dagen som skal dokumentere dette.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av og ved at det oppstår store forsinkelser med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i synet på om klageren har rett til standarderstatning:

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at KLM har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet og viser til selskapets redegjørelse og de fremlagte værrapporten. Selv om den fremlagte værrapporten kunne vært forklart bedre, viser den at det var regn og tordenvær natt til 23.06.2016 frem til kl 0900. Air Traffic Control (ATC) ga selskapet beskjed om å kansellere flygninger på grunn av værforholdene.

Etter flertallets syn gir kanselleringen ikke rett til standarderstatning.

Utgiftene til forhåndsbetalt / ubenyttet hotell, festivalpass og togbillett samt innkjøp av telt, er uansett ikke dekningsmessige etter forordningen. Ettersom kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, er utgiftene heller ikke dekningsmessige etter luftfartsloven.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at flyselskapet KLM ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er ikke redegjort for at det var nødvendig å kansellere avgangen med planlagt landing i Amsterdam kl 1545, det vil si nesten 7 timer

etter at regnet og tordenværet hadde opphørt. KLM har heller ikke bestridt at andre fly kunne lande i Amsterdam som planlagt utover denne dagen. Etter mindretallets syn gir kanselleringen følgelig rett til standarderstatning på 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)