

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet streik.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

330/10F

Tjenesteyter

KLM

Krav om refusjon av billett grunnet streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Kristiansand - Milano 15. - 27. juni 2010 med KL1210.

På grunn av streik i sikkerhetskontrollen på Kjevik Lufthavn ble flyet kansellert.

Klager ble via media informert om den kommende streiken på norske lufthavner, bl.a. Kjevik. Klager tok derfor kontakt med KLM den 13. juni for å sjekke om det var mulig å endre utreisen til Sandefjord-Torp siden streiken ikke skulle berøre denne flyplassen. Klager fikk beskjed om at Kjevik ikke kom til å bli berørt av streiken noe han undret seg over siden nyhetene opplyste noe annet.

Den 14. juni tok klager på nytt kontakt med KLM for å sjekke muligheten for å endre utreisen til Torp, men fikk på nytt beskjed om at Kjevik ikke ville blir berørt av streiken.

Samme kveld den 14. juni tok klager kontakt med Røros Flyservice, KLMs handling agent på Kjevik. Han fikk da beskjed om at Kjevik ikke kom til å bli fullstendig steng på grunn av streiken, og at KL1210 mest sannsynlig ville gå. Klager spurte på nytt om muligheten for å endre til Torp, men fikk avslag og beskjed om å ringe tilbake dagen etter.

Klager hadde på forhånd sjekket at det fortsatt var ledige plasser fra Torp.

Morgenen etter, 15. juni, ringte klager Røros Flyservice og fikk beskjed om at Kjevik Lufthavn var fullstendig steng. Da han atter ba om å få reise fra Torp, fikk han beskjed om at dette flyet nå var fullt, men han kunne få reise fra Oslo Lufthavn Gardermoen kl. 17.25 samme dag. Dette flyet ville lande i Milano samme kveld kl. 22.30.

Klager ble ikke tilbudt transport fra Kjevik til Gardermoen.

Klager ønsket ikke å reise fra Gardermoen av flere årsaker:

Klager kansellerte reisen.

Klager føler at han gjorde hva han kunne for å løse et ventet problem før det oppstod, men lyktes ikke med å få hjelp fra KLM.

Klager fikk muntlig beskjed fra Røros Flyservice om at han ville få full refusjon.

Han fikk først kun refundert flyskatt NOK 453, men har nå fått det totale billettbeløpet refundert.

Klager krever i tillegg standard kompensasjon på EUR 400 til dekning av bl.a. andre kostander (kansellert hotell m.v.).

KLM har i det vesentlige anført:

På grunn av en teknisk feil fikk klager først kun refundert flyskatt. KLM beklager dette.

Hele billettbeløpet er nå refundert. Klager har i tillegg fått 5000 miles på sitt bonus kort.

KLM kan ikke refundere hotell utgifter da dette er utenfor kontrakten flyselskapet hadde med klager.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standard kompensasjon på EUR 400. KL1210 ble kansellert som følge av streik på Kjevik Lufthavn. Dette var en hendelse utenfor KLMs kontroll.

Nemnda bemerker:

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

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda er av den oppfatning at kanselleringer som følge av streik hos tredjemann, for eksempel streik hos flygeledere, flyplassansatte eller handlingagenter, må anses som en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KL 1210 fra Kristiansand den 15. juni 2010 ble kansellert som følge av streik i sikkerhetskontrollen på flyplassen. Etter nemndas vurdering er dette å anse som en ekstraordinær omstendighet, og innstillingen gir i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon over manglende vilje hos KLM til å omrute klager til annen avgang fra Torp på et tidligere tidspunkt. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at klager ikke hadde noen rett til en slik omruting. Rett til omruting oppstår først når en flygning er kansellert, og KL 1210 var ikke kansellert på dette tidspunkt. Ingen kunne heller med sikkerhet forutsi situasjonen den 15. juni.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.