

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0764/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Lisboa via Amsterdam kl. 10:10 den 31. mars 2015. Klager ble nektet ombordstigning på KL1198 fra Stavanger til Amsterdam grunnet værforholdene i Amsterdam.

Klager ble ikke tilbudt ombooking og har fått den ubenyttede flybilletten refundert.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av forhåndsbetalte aktiviteter og hotell i Lisboa, til sammen kroner 4 300. KLM har refundert 350 kroner for forhåndsbetalte aktiviteter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble dessverre nektet ombordstigning på KL1198 den 31. mars grunnet restriksjoner i luftrommet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Amsterdam Lufthavn, Schiphol, var overbefolket den 31. mars og 1. april grunnet svært dårlige værforhold. Det var heller ingen hoteller ledige i området. Det ble derfor bestemt av Air Traffic Control at passasjerer med videreforbindelse i Amsterdam til andre destinasjoner ikke fikk ankomme Schiphol. Berørte passasjerer ble booket om via andre flyplasser.

KLM ble nektet å frakte passasjerer som ikke hadde endelig destinasjon i Amsterdam. Beslutningene ble ikke tatt av KLM men av ATFM(Air Traffic Flow Management). Hendelsen var ekstraordinær og fullstendig utenfor KLMs kontroll, den er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM har refundert klagers ubenyttede flybilletter, men kan av ovennevnte årsaker dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

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.

Med «nektet ombordstigning» menes avvisning av passasjerer på en flygning, selv om de har møtt til innsjekking med gyldig billett, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker, jf. EU-forordningen artikkel 2 bokstav j.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning i Stavanger fordi flyplassmyndighetene på Schiphol, grunnet vanskelige værforhold, påla flyselskapene kun å ta med passasjerer som endte sin reise i Schiphol. Flyplassen hadde i den foreliggende situasjon ikke kapasitet til å ta i mot transittpassasjerer. Det var således sikkerhetsmessige grunner som førte til avvisningen. En slik avvisning er ikke å anse som «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Avvisning gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen artikkel 4.

Ved nektet ombordstigning har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. KLM fant ingen omrutingsalternativer til klager og har refundert billettprisen.

Klager fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell mv. i Lisboa. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å kreve at KLM erstatter kostnadene da hendelsen var utenfor KLMs kontroll.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.