

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning som følge av nektet ombordstigning.

### Dato

12.10.2011

### Saksnummer

091/11F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning som følge av nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp via Amsterdam til Dar es Salaam den 19. desember 2010.

Da klager ankom Torp fikk de beskjed om at flyet deres ikke kom til å gå fra Amsterdam til Dar es Salaam grunnet dårlig vær. De fikk heller ikke fly til Amsterdam da det ikke var ledige hoteller i byen.

Det viser seg at flyet faktisk tok av fra Amsterdam til Dar es Salaam den 19. desember, klager stiller seg svært undrende til at de da ble nektet ombordstigning på Torp.

Klager ble booket om til ny avgang tre dager senere den 22. desember, via Amsterdam og Nairobi.

Den 22. desember ble klager også nektet ombordstigning i Nairobi da de manglet boardingkort. Dette medførte en 10 timers forsinkelse. De forsøkte å få boardingkort på denne strekningen hos KLM i Amsterdam, men ble nektet dette.

Klager krever standardkompensasjon som følge av hendelsen på Torp den 19. desember, samt erstatning for forsinkelsen i Nairobi den 22. desember.

#### KLM har i det vesentlige anført:

Grunnet ekstreme værforhold ble klager dessverre nektet ombordstigning den 19. desember 2010.

KLM måtte i samarbeid med politiet og flyplass ledelsen ta en avgjørelse om å stoppe all innflygning til Amsterdam, da det hopet seg opp med mennesker på flyplassen som ikke kom seg videre til sin endelige destinasjon.

Alle hotellene i Amsterdam var fullbooket. De eneste ledige hotellene lå svært langt unna flyplassen, men grunnet det verste snøværet på 20 år, var det umulig å få transportert passasjerene dit.

KLM beklager den ekstraordinære hendelsen, men da den var fullstendig utenfor flyselskapets kontroll er KLM dessverre ikke erstatningspliktig i henhold til EU forordningen.

KLM ønsker å erstatte klagers eventuelle utgifter til hotell, telefon og mat/drikke.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nektet ombordstigning gir rett til erstatning med mindre avvisningen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 4.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, samt generell kunnskap om situasjonen på flyplassene i Europa den 19. desember 2010, til grunn at det var mange fly som måtte kanselleres denne dagen på grunn av vanskelige værforhold. Nemnda legger videre til grunn at situasjonen på Schiphol var slik som beskrevet i KLMs brev av 1. april 2011. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at KLM i den foreliggende situasjon hadde anledning til å nekte klager ombordstigning til Amsterdam uten at det gir grunnlag for erstatning.

Klager har opplyst at de på hjemreisen ble nektet ombordstigning i Nairobi. KLM har ikke kommentert denne delen av klagen, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Avvisningen gir rett til standarderstatning på 600 euro per person, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 4 jf. artikkel 7.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*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.*