

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

2016-00081

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Amsterdam den 4. oktober 2015 kl. 11:35 med KL1208 og videre fra Amsterdam til Malaga kl. 16:20 med KL2651.

Flyvningen fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert og klager ble booket om til neste ledige flyvning 5. oktober.

Klager stiller seg kritisk til informasjonen de fikk av KLM om at det ikke var ledig på andre flyvninger samme dag. Klager fant ledige billetter med Air France (som er en del av Skyteam) fra Oslo til Malaga kl. 16:50 og kunne fly med Norwegian fra Kristiansand til Oslo kl. 14:15.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert grunnet tåke i Amsterdam. Grunnet mange kanselleringer denne dagen, var det vanskelig for KLM å ombooke passasjerer. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

KLM påpeker at dette var en ekstraordinær hendelse.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes 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 forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Nemnda legger til grunn at kanselleringen skyldtes restriksjoner i luftrommet grunnet vanskelige værforhold i Amsterdam. Dette er etter nemndas vurdering og anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger videre til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering har passasjerer rett til omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8.

KLM har ikke kommentert klagers påstand om at de kunne blitt omrutet til Malaga samme dag med et annet selskap. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn, og nemnda er enig med klager i at de burde blitt omrutet med et annet selskap samme dag. Manglende/mangelfull omruting gir i seg selv ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Etter omstendighetene kan imidlertid manglende/mangelfull oppfyllelse av omrutingsplikten gi rett til erstatning av påført tap på annet grunnlag. Nemnda kan ikke se at det er tilfelle i denne saken.

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

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)