

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2019-00295

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise t/r Stavanger - Stuttgart via Amsterdam med KLM den 10. - 13. januar 2019. Klager opplevde uregelmessigheter på både ut- og hjemreise:

Utreise:

10JAN SVG AMS 09.50-11.30 KL1198

10JAN AMS STR 12.50-14.00 KL1873

KLMs flight KL1873 fra Amsterdam til Stuttgart med avgang kl 12.50 den 10. januar ble kansellert. Klager ble informert om kanselleringen den 9. januar om ettermiddagen, og hun ble booket om til ny avgang fra Stavanger den 11. januar kl 11.55 med ankomst Stuttgart kl 17.50. Klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn et døgn forsinket.

Retur:

13JAN STR AMS 18.20-19.50 KL1876

13JAN AMS SVG 21.10-22.40 KL1205

KLMs flight KL1876 fra Stuttgart til Amsterdam med avgang kl 18.20 den 13. januar ble kansellert. Klager ble informert om kanselleringen den 12. januar om kvelden, og hun ble booket om til ny avgang kl 11.50 den 13. januar, seks timer tidligere enn opprinnelig avgang. Hun ankom Stavanger kl 16.35 (opprinnelig ankomst var kl 22.40).

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 for hver av hendelsene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1873 den 10. januar ble kansellert som følge av streik blant sikkerhetsansatte ved tyske flyplasser. Streiken påvirket flyavganger til og fra Stuttgart denne dagen. Klager med følge ble booket om til neste ledige avgang påfølgende dag.

KL1876 ble kansellert som følge av sterk vind i Amsterdam. Værforholdene førte til store forsinkelser til og fra Amsterdam lufthavn den 13. januar.

Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget da årsakene var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være en slik ekstraordinær omstendighet. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Den sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

KL1873 ble kansellert som følge av streik blant sikkerhetsansatte ved tyske flyplasser. Dette var en streik utenfor KLMs kontroll og faller utenfor deres ansvarsområde. Innstilling som følge av streik blant eksempelvis flygeledere og flyplassansatte, gir som hovedregel ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning for kanselleringen av KL1873.

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

Flyselskapet KLM har forklart at kanselleringen av KL1876 skyldtes sterk vind i Amsterdam den 13. januar 2019. KLM har forklart og dokumentert at det den 12. januar ble besluttet å kansellere 170 flyavganger den 13. januar som følge av værmeldingene. Det var forventet kraftig vind den 13. januar, og METAR viser at det var sterk vind den dagen. Dokumentasjonen viser videre at 18 500 passasjerer ble berørt av værforholdene.

Nemnda mener at flyselskapet med dette har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning for kanselleringen av KL1876.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)