

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

130/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Cape Town via Amsterdam 19. desember 2010.

Ved ankomst Gardermoen fikk alle passasjerer med transit i Amsterdam beskjed om at de ikke kunne reise. Det var snøvær i Amsterdam, og KLM ville ikke slippe til flere mennesker på flyplassen.

Klager forsøkte gjentatte ganger å snakke fornuft med ansatte på Gardermoen, men fikk kun beskjed om å stille seg i kø for å booke om billetten.

Klager foreslo å kjøpe ny billett kun til Amsterdam og selv ta ansvaret derfra, men dette ble han nektet da det var «en omgåelse av reglementet». Klager ba om å få se en kopi av dette reglementet men ble avvist.

Flyet fra Oslo til Amsterdam tok av med kun 5-6 personer om bord.

Klager følger seg særdeles dårlig behandlet av bakkepersonalet på Gardermoen.

Selv om han ikke hevet stemmen, ble han nærmest behandlet som en bråkmaker og opplevde at han ville bli kastet ut av flyplassen om han lagde mer uro.

Det var kaotisk på Gardermoen, og etter 6 timer i kø uten ny informasjon eller hjelp, reiste klager hjem meget skuffet over situasjonen.

Han ringte gjentatte ganger til KLM, men det var umulig å komme gjennom.

Mens han stod i kø fikk han sms fra KLM om å møte opp på gate F09 på Schiphol for boarding av flyet til Sør-Afrika. Det vil si at klager ble nektet ombordstigning selv om begge hans fly gikk som planlagt!

Klager har reist utallige ganger de siste ti årene med KLM til Cape Town, og finner seg ikke i å bli behandlet på denne måten.

Hans kone ventet i Sør-Afrika, og han mistet 4 feriedager/arbeidsdager som følge av denne hendelsen. Klager gikk også glipp av en svært viktig avtale som skulle signeres i Cape Town. Først den 23. desember fikk klager plass på fly til Sør-Afrika.

Klager er svært skuffet over KLMs håndtering av denne hendelsen, og den ansvarsfraskrivelsen flyselskapet har vist. Klager krever tre nye billetter for seg og sine medreisende fra Oslo til Cape Town.

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 svært vanskelig 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.

Over 700 mennesker tilbragte natten på Schiphol, og politiet måtte til slutt stenge deler av flyplassen grunnet altfor store menneskemengder.

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 booket over 50 000 hotell værelser for sine passasjerer under denne særdeles vanskelige perioden. Billettkontor og kundeservice opplevde en fem ganger så stor pågang enn normalt. Det ble sendt ut nærmere 350 000 e-poster og sms'er for å informere passasjerene om endringer på deres reiserute. Dette for å gi et bilde av en svært krevende situasjon.

KLM beklager den ekstraordinære hendelsen, men da den var fullstendig utenfor flyselskapets kontroll er KLM dessverre ikke erstatningspliktig i henhold til EU forordning 261/2004.

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

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 7. juni 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.

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

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.