

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.01.2016

### Saksnummer

0562/15F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle reise fra Kristiansand til Dublin via Amsterdam den 27. mars 2015 kl. 14:05 med KL1210 og KL3159. Klager ble nektet ombordstigning i Kristiansand da de hadde videreforbindelse fra Amsterdam. De passasjerene som hadde endelig stopp i Amsterdam fikk være med. Klager anser ikke dette som en ekstraordinær omstendighet.

Det eneste KLM kunne tilby var ny reise den 30. mars. Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble tilbudt plass tidligere med annet selskap. Klager mistet hele tre dager av sin påskeferie i Irland.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av tapte forhåndsbetalte arrangement i Irland, til sammen 239,68 euro og 400 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### **KLM har i det vesentlige anført:**

Amsterdam Lufthavn, Schiphol, var delvis stengt den 27. mars grunnet strømfeil i den nordlige delen av Nederland, det vises til fremlagt dokumentasjon. 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 av flyplassmyndighetene nektet å frakte passasjerer som ikke hadde endelig destinasjon i Amsterdam, dette var ingen beslutningen foretatt av KLM. Hendelsen var ekstraordinær og fullstendig utenfor KLMs kontroll, og den er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

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, dvs. i dette tilfellet 600 euro per person, 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.

Artikkel 4 tar ikke noe forbehold for situasjoner der nektet ombordstigning er begrunnet i en ekstraordinær situasjon som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet - i motsetning til erstatningsreglene ved kansellering og lengre forsinkelse av en reise. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at et slikt forbehold må tolkes inn i bestemmelsen. Nemnda viser til at bestemmelsen primært er beregnet på tilfelle der flyselskapet nekter ombordstigning som følge av overbooking. I et slikt tilfelle er det ikke behov for å begrense ansvaret. Situasjonen er en helt annen der utenforliggende omstendigheter ligger bak nektelsen. Likhets hensyn, at passasjerer som blir berørt av nektet ombordstigning skal behandles på samme måte som passasjerer som blir berørt av kanselleringer og forsinkelse, taler også for et slikt forbehold.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning fordi flyplassmyndighetene på Schiphol, grunnet et omfattende strømbrudd, 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. Nemnda er av den oppfatning at situasjonen må betegnes som ekstraordinær, og at KLM måtte følge pålegget fra flyplassmyndighetene. Etter nemndas vurdering har passasjerer som ble nektet ombordstigning av denne grunn ikke rett til standarderstatning.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. KLM pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap.

Klager ble først tilbudt omruting etter tre dager. Klager har opplyst at det var ledige seter på business klasse med KLM på tidligere avganger samt ledige seter med andre flyselskap. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager kom frem tre dager forsinket. KLM er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelse, jf. årsaken til at klagerne ble nektet å være med flyet. Forsinkelsen gir således i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

KLM burde imidlertid etter nemndas vurdering ha omrutet klagerne på et tidligere tidspunkt. Klagerne ble følgelig påført et unødig tap. Det er KLM ansvarlig for.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig konkret å slå fast når klagerne burde blitt omrutet. Noe tid ville det under enhver omstendighet tatt. Nemnda anbefaler at KLM erstatter halvparten av dette.

**Nemndas, flertall, lederen og forbrukernes representanter, anbefaler videre at KLM betaler kr 1.000 per person for den ulempen den unødige forsinkelsen medførte. Mindretallet, flyselskapenes representanter mener at det ikke er grunnlag for å pålegge KLM å betale ikke-økonomisk erstatning.**

Nemnda fattet etter dette slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at KLM erstatter halvparten av klagers økonomiske tap samt betaler erstatning på kr 1.000 per person for den ulempe klagerne ble påført.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.*