

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01169

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

15. august 2018 skulle klager og to familiemedlemmer reise med KL1176 fra Trondheim til Amsterdam og deretter videre med KL1707 fra Amsterdam til Madrid, med ankomst kl. 23.25. KL1176 fra Trondheim ble imidlertid kansellert. Klager ble omrutet med SK377 og IB3649 samme dag, slik at klager ankom Madrid den 16. august kl. 02.45. De to medpassasjerene ble omrutet med KL1174 og KL1705 dagen etter, og de ankom Madrid 16. august kl. 19.30.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1176 ble kansellert som følge av en betydelig feil ved flygekontrolltjenestens kommunikasjonssystem i Amsterdam. KLM omrutet passasjerene til de neste tilgjengelige flyvningene til Madrid. Det vises i den forbindelse til fremlagt dokumentasjon på omrutingen.

Som følge av at flygekontrolltjenestens system var nede, måtte KLM kansellere flere flyvninger til og fra Amsterdam. KLM kunne ikke ha unngått kanselleringen av den aktuelle flyvningen.

KLM viser til fremlagt dokumentasjon på problemene med og omfanget av systemfeilen.

Klager har fått overført 61 euro i refusjon av forpleiningsutgifter.

Klagers krav om standarderstatning kan ikke imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen en systemfeil hos flygekontrolltjenesten i Amsterdam. Feilen fikk konsekvenser for flere fly som skulle inn og ut av Schiphol den aktuelle dagen. Dette var en feil som lå utenfor selskapets kontroll og er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet .

Klager ble booket om til nye flyvninger samme dag, mens medpassasjerene ble booket om til nye flyvninger neste dag. Dette må anses som et rimelig omrutingstilbud i forordningens forstand i denne situasjonen. Klager har mottatt refusjon for sine utgifter til forpleining i ventetiden.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)