

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

25.09.2023

Saksnummer

2023-01007

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (elleve personer) skulle reise fra Trondheim til Amsterdam den 7. oktober 2022 kl 12.00 med KLM. Samme dag ble klager informert om at flyvningen var kansellert. Klager ble booket om via Bodø med overnatting, og videre til Amsterdam påfølgende morgen.

Klager og reisefølget gikk glipp av en forhåndsreservert restaurantopplevelse i Amsterdam, og måtte betale gebyr for ikke oppmøte med EUR 500.

Klager krever standarderstatning EUR 250 per person, samt EUR 500 for tapt opplevelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1174 fra Trondheim til Amsterdam den 7. oktober 2022 ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Flyvningen som skulle operere KL1174 kom fra Amsterdam som KL1173. Flyet måtte imidlertid omdirigeres til Oslo grunnet værforholdene.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke erstatte klagers gebyr, da flyselskapene i henhold til Montrealkonvensjonen ikke plikter å dekke følgeutgifter og følgetap.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer 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.

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.

KLM har uttalt at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold. Det er lagt frem dokumentasjon på at flyvningen ble omdirigert til Oslo Gardermoen (OSL). Værforholdene er imidlertid ikke nærmere forklart, eller underbygget med dokumentasjon som f.eks. METAR. Nemnda mener at selskapet da ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har da krav på standarderstatning med EUR 250 per person.

Klager har krevet erstatning for en utgift på EUR 500 for en forhåndsbooket restaurantopplevelse i Amsterdam. Slike utgifter er ikke dekningsmessige i henhold til forordningen. Klager kan likevel ha krav på erstatning på annet grunnlag. Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem. Erstatningen kan settes ned eller helt falle bort dersom selskapet godtgjør at den skadelidte ved egen skyld har medvirket til skaden, jf. luftfartsloven § 10-21/Montrealkonvensjonen artikkel 20. Det er videre et grunnvilkår for erstatning at det aktuelle tapet er en adekvat, påregnelig følge av det ansvarsbetingende forhold.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentanten - mener at en utgift til en forhåndsbooket restaurant ligger utenfor hva som er påregnelig for flyselskapet.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - mener at et slikt tap i utgangspunktet er påregnelig for flyselskapet, men at erstatningen skal samordnes med den utbetalte standarderstatningen. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene klager har hatt til gebyr for at de ikke møtte på restauranten, og utgiften må anses dekket av standarderstatningen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevet standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevet refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler EUR 250 til hver av klagerne, til sammen EUR 2 750.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)