

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

095/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Lima via Schiphol, Amsterdam 19. desember 2010 med KLM. Ved innsjekk i Bergen fikk klager beskjed om at hun ikke fikk være med siden flyet videre fra Amsterdam til Lima om 8 timer ikke kom til å gå grunnet dårlig vær.

Klager stiller seg undrende til at KLM så mange timer før kunne si at flyet ikke ville gå grunnet dårlig vær. Hun tror det kan ha vært andre årsaker til at hun ble holdt tilbake.

Klager ble booket om til 21. desember. Hun fikk dekket drosje hjem.

Det viste seg at flyet fra Amsterdam til Lima den 19. desember gikk som planlagt.

På grunnlag av dette krever klager standard erstatning på EUR 600 per dag.

Da klager sjekket inn den 21. desember, fikk hun beskjed om at hun ikke var garantert plass fra Amsterdam til Lima. Hun ble satt på venteliste, men kom med til slutt.

På returen fra Lima fikk klager også problemer, da de ved innsjekk sa hun ikke hadde gyldig billett. Hun kom også her med flyet til slutt.

KLM har i det vesentlige anført:

Grunnet ekstreme værforhold i Europa ble dessverre mange flyavganger kansellerte.

For å unngå at enda flere passasjerer ble strandet på Schiphol måtte KLM ta den vanskelige avgjørelse å nekte passasjerer med transit i Amsterdam, innreise til Schiphol.

Det var på dette tidspunktet ingen flere hotellrom ledige i Amsterdam og omegn, flere hundre passasjerer sov allerede på flatsenger på flyplassen.

Det ble jobbet på spreng med å få fjernet all snø og is på rullebanene.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor KLMs kontroll, flyselskapet kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

KLM vil vurdere å erstatte utgifter mot kvittering.

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 denne dagen, til grunn at det var mange fly som måtte kanselleres. Nemnda legger videre til grunn at situasjonen på Schiphol var slik som beskrevet i KLMs brev av 5. april 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

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.