

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

114/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Nairobi via Amsterdam den 3. februar 2012, og videre til Johannesburg den 4. februar.

Grunnet snøvær i Amsterdam ble KL1190 fra Bergen til Amsterdam kansellert. Klager ble booket om flere ganger, og endte til slutt opp med en rute via Frankfurt til Johannesburg den 4. februar. Klager gikk glipp av planlagt safari i Kenya.

Klager mener at et snøfall i Nord-Europa på vinteren ikke kan kalles ekstraordinært. Han hevder videre at alle kanselleringene i forbindelse med snøværet kun skyldtes dårlig beredskap.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1190 ble kansellert som følge av kraftig snøvær i Amsterdam. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor KLMs kontroll og er derfor ikke kompensasjonsberettiget.

KLMs ressurser på flyplassen og i callsenteret var strukket til det nivået at KLM ikke kunne lenger tilby den grad av service som er ønsket.

I samarbeid med politiet bestemte flyplassmyndighetene at Schiphol Airport skulle stenges for å unngå overbefolkning av passasjerer som ikke kom seg videre.

Klager ble booket om til KL1188/AF2241/AF990 via Amsterdam og Paris den 4. februar, men KL1188 ble kansellert som følge av snøværet. Klager ble derfor booket om til Lufthansa via Oslo og Frankfurt den 4. februar.

KLM vil vurdere å erstatte klagers utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble innstilt som følge av sneværet i Amsterdam. KLM hadde i den foreliggende situasjon ikke mulighet til å unngå innstillingen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly 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

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes 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.