

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning samt refusjon av utgifter grunnet forsinkelse og kansellering.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00467

Tjenesteytere

KLM

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes tre barn skulle reise hjem fra Paris til Torp via Amsterdam den 23. februar 2017 kl 16.50. Flight KL2016 fra Paris til Amsterdam ble tre timer forsinket. Mens klager befant seg i Paris fikk hun melding om at flight KL1221 fra Amsterdam til Torp var kansellert grunnet dårlige værforhold i Amsterdam. Klager ble booket om til dagen etter via Gøteborg. Hun oppdaget senere at de var booket til feil flyplass, til Gardermoen i stedet for til Torp. Hun fikk beskjed om at det ikke var noe de kunne gjøre for å endre til riktig flyplass. Klager måtte selv arrangere transport til Torp for å hente bilen sin.

Klager og hennes barn opplevde hele hendelsen som ubehagelig. De ble møtt med svært dårlig kundeservice i Paris, og mottok ellers lite informasjon og velvillighet. De ble lovet hotell og mat i Amsterdam, men måtte ordne alt selv. Barna endte opp med å måtte gå til senga uten middag.

Klager krever kompensasjon for hendelsen, samt refusjon av sine utgifter til mat og drikke. Det vises til fremlagte kvitteringer, SEK 442, NOK 772 og EUR 132.55.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AF1140 fra Paris til Amsterdam ble forsinket 3 timer og 4 minutter som følge av dårlige værforhold i Amsterdam. KL1221 fra Amsterdam til Torp ble kansellert av samme årsak, det vises til fremlagt dokumentasjon. KLM booket om klager i tråd med Eu-forordning 261/2004.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til forordningen, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Air France og KLMs kontroll.

KLM har refundert klagers dokumenterte utgifter med EUR 387.75, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

Både forsinkelser som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet og kanselleringer utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10). Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

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

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser det har flyselskapet KLM godtgjort at både forsinkelsen fra Paris og kanselleringen fra Amsterdam skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon i blant annet metar-rapporter som viser at det var svært vanskelige værforhold i Amsterdam 23.02.2017. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slik mindretallet - forbrukernes representanter - ser det har KLM ikke i tilstrekkelig grad dokumentert at det var ekstraordinære værforhold:

Metar er ikke forklart. Værrapporten sier kun "rain" (i motsetning til selskapet som sier "Strong wind and gust") på det aktuelle tidspunktet. Det er heller ikke dokumentert restriksjoner i flyavviklingen fra ATC.

Klageren har etter dette - i samsvar med flertallets syn - ikke krav på standarderstatning, jf forordningen artikkel 5 nr 3.

Forsinkelsen / kanselleringen utløste likevel rett til refusjon / omruting til det endelige bestemmelsesstedet, jf forordningen artikkel 8 og forpleining (måltider, forfriskninger, hotell med videre), jf forordningen artikkel 9.

Klagerens endelige bestemmelsessted var Torp.

Slik nemnda ser det har klageren rett til å få dekket alle dokumenterte utgifter knyttet til omrutingen, det vil si dokumenterte utgifter til overnatting i Amsterdam, utgifter til måltider / forfriskninger på reisen videre til Torp og utgifter til reisen helt frem til Torp, hvis dette ikke allerede er gjort. Klageren har fremlagt kvitteringer for at hun har hatt slike utgifter med i alt SEK 442, NOK 772 og EUR 132.55.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM refunderer klagerens utgifter med i alt SEK 442, NOK 772 og EUR 132.55.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)