

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.
Anført ekstraordinære omstendigheter - værforhold

Dato

21.10.2024

Saksnummer

2023-01498

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Stavanger til Amsterdam den 16. desember 2022 kl.11:55.

På grunn av været på flyplassen i Stavanger besluttet KLM at flyet ikke kunne fly selv om andre flyselskap gjorde dette. Klager fikk beskjed om at flyet var kansellert kl.12:24. Klager ble tilbudt omruting dagen etter via Bergen til Amsterdam.

Klager krever standarderstatning for kanselleringen. Overfor klager har KLM avvist kravet med henvisning til ekstraordinære omstendigheter/værforhold, men uten at klager har fått noe nærmere forklaring eller dokumentasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever standarderstatning fordi hans flyvning fra Stavanger til Amsterdam, KL1200, ble kansellert. Klager ble tilbudt omruting fra Stavanger via Bergen til Amsterdam Schiphol neste dag med WF 536 og KL 1190, men klager valgte å be om refusjon av billetten.

Det følger av artikkel 5 nr. 3 i EU-forordning at flyselskap ikke er pålagt å betale standarderstatning etter forordningen dersom flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLM avviser kravet om standarderstatning fordi KL1200 ble kansellert som følge av ugunstige værforhold i Stavanger 16. desember. KLM viser til at det forrige flyet i rotasjonen, KL 1199, ble omdirigert til Bergen. KLM viser til vedlagt METAR-rapport som dokumentasjon på værforholdene på Sola flyplass 16. desember 2022. KLM viser

videre til rapport og logger om avvik i flytrafikken 16. desember 2022 som følge av værforholdene på Sola flyplass.

Siden dette er en situasjon utenfor KLM sin kontroll som ikke kunne vært unngått, selv med rimelige forhåndsregler, er passasjerene ikke berettiget til kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004.

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 artikkelene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

KLM har anført at kanselleringen skyldtes ugunstige værforhold på Sola flyplass, og har dokumentert dette med METAR-rapport om værforholdene. KLM har også lagt ved rapport som beskriver at forutgående flyvning, KL1199, ble omdirigert til Bergen grunnet at tidligere flyvning KL1196 fra Stavanger til Amsterdam, ikke kunne gå som planlagt grunnet værforholdene på rullebanen.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentant - mener at selskapet i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort og dokumentert at det var værforhold som var årsaken til at klagers flyvning ble innstilt. I et slikt tilfelle har klager ikke rett på standardkompensasjon fordi kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - mener at det ikke er godtgjort at kanselleringen av klagers flyvning skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak. KLM har ikke beskrevet konkret hva som gjorde værforholdene ekstraordinære. Selskapet har fremlagt en METAR som indikerer at det var lett snøvær og en logg som indikerer problemer med rullebanen. Nemnda bemerker at det relevante fra ACARSLOGEN burde vært markert og forklart bedre. Etter mindretallets syn er dokumentasjonen for uklar til at det kan anses godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Mindretallet mener derfor at klager har derfor krav på standarderstatning med 400 euro pr. person.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)