

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00596

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Bergen til Alicante via Amsterdam 23.01.2017 kl 10.05 (KL 1188). Flygningen fra Bergen til Amsterdam ble kansellert, og klageren ble booket om til neste avgang kl 14.10 (KL 1186).

Som følge av dårlige værforhold ble ikke klageren booket videre fra Amsterdam til Alicante før to dager senere. Hun stiller seg kritisk til at hun ikke ble booket om til tidligere avgang.

Klageren krever standarderstatning 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har selskapet i det vesentlige anført:

Uregelmessigheten ble forårsaket av dårlige værforhold. KLM beklager at klageren ikke ble booket om til tidligere avgang. KLMs kundeservice og telefonlinjer var i denne perioden strukket til et punkt hvor man som passasjer ikke lenger mottok den servicen man burde forvente. KLM har tatt lærdom av hendelsen.

KLM ønsker å refundere klagerens utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev til klageren.

Nemnda bemerker

Flyselskapet KLM har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger da til grunn at klagerens flygning fra Bergen 23.01.2017 kl 1005, ble kansellert under henvisning til dårlig vær, at hun ble omrutet til en annen flygning kl 1410, og at flyselskapets personell i Amsterdam ikke ville eller kunne gi henne bedre hjelp i den oppståtte situasjonen enn at hun kom to døgn forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted Alicante.

Kansellering gir 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, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet KLM har ikke fremlagt dokumentasjon for ekstraordinære værforhold. Etter nemndas syn har klageren rett til standarderstatning som på grunn av reiseavstanden utgjør 400 euro.

Ved kansellering skal flyselskapet i korthet tilby passasjerene valget mellom refusjon eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf forordningen artikkel 8 nr 1 bokstav a) og b), og gi assistanse med dette, jf artikkel 5.

Klageren ble verken gitt et slikt valg eller assistanse. Hun godtok imidlertid omrutingen som han ble tilbudt, og har ikke krevd noe tap som følge av mulig brudd på omrutingsplikten, erstattet.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby forpleining, herunder måltider, hotell og transport til / fra hotellet etter forordningen artikkel 9, og gi assistanse med dette, jf artikkel 5.

I den grad klageren ikke er blitt gitt slikt tilbud og assistanse i de to døgnene hun måtte vente i Amsterdam, vil hun ha krav på å få dekket disse utgiftene mot kvitteringer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler standarderstatning til klageren med 400 euro og erstatning til klageren for utgifter til hotell, mat og drikke i Amsterdam mot kvitteringer hvis det ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)