

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

04.03.2016

Saksnummer

0644/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Milano via Amsterdam den 1. april 2015 kl. 06:00. Klager ble nektet ombordstigning på KL1196 fra Stavanger til Amsterdam grunnet værforhold. Klager stiller seg undrende til dette da det var fint vær den dagen. Videre mener hun at avgjørelsen om å nekte ombordstigning var kommersiell.

Klager krever refusjon av diverse utgifter, til sammen kroner 600 (transport til/fra flyplassen) + euro 271 (hotell og avbestillingsgebyr).

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

Klager ble dessverre nektet ombordstigning på KL1196 den 1. april grunnet restriksjoner i luftrommet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Amsterdam Lufthavn, Schiphol, var overbefolket den 31. mars og 1. april grunnet svært dårlige værforhold. Det var heller ingen hoteller ledige i området. Det ble derfor bestemt av Air Traffic Control at passasjerer med videreforbindelse i Amsterdam til andre destinasjoner ikke fikk ankomme Schiphol. Berørte passasjerer ble booket om via andre flyplasser.

KLM ble nektet å frakte passasjerer som ikke hadde endelig destinasjon i Amsterdam. Beslutningene ble ikke tatt av KLM men av ATFM (Air Traffic Flow Management). Hendelsen var ekstraordinær og fullstendig utenfor KLMs kontroll, den er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM kan av ovennevnte årsaker dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Klager ble nektet ombordstigning ved utreisen.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Med «nektet ombordstigning» menes avvisning av passasjerer på en flygning, selv om de har møtt til innsjekking med gyldig billett, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker, jf. EU-forordningen artikkel 2 bokstav j.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning i Stavanger fordi flyplassmyndighetene på Schiphol, grunnet vanskelige værforhold, påla flyselskapene kun å ta med passasjerer som endte sin reise i Schiphol. Flyplassen hadde i den foreliggende situasjon ikke kapasitet til å ta i mot transittpassasjerer. Det var således sikkerhetsmessige grunner som førte til avvisningen. En slik avvisning er ikke å anse som «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Avvisning gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen artikkel 4.

Klager ble omrutet til et senere fly. Hun fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell mv. grunnet forsinkelsen. Sett hen til at forsinkelsen skyldtes forhold utenfor KLMs kontroll, er KLM ikke ansvarlig for det tapet klagerne ble påført.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.