

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-03489

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLM fra Kristiansand (KRS) til Amsterdam (AMS) med KL1206 19. desember 2017 kl. 06.20. Deretter skulle han videre til Singapore (SIN) med SQ323 og med MI562 til Cebu (CEB), med ankomst 20. desember kl. 16.40 lokal tid.

KLMs flyvning fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert, og klager ble booket om til 22. desember. Denne reisen ble også innstilt, og klager ble endelig booket om til avreise 24. desember, med ankomst 25. desember. Som følge av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1206 fra Kristiansand til Amsterdam 19. desember 2017 ble kansellert som følge av værforholdene i Kristiansand. Passasjerene ble til slutt booket om med KL1210 og KL887 den 24. desember og CX925 den 25. desember 2017.

KLM har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

KLMs flyvning KL1206 fra Kristiansand til Amsterdam 19. desember 2017 ble kansellert, og klager mistet sine videreforbindelser til sin endelige destinasjon Cebu.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

I dette tilfellet har flyselskapet vist til at kanselleringen skyldtes vanskelige værforhold. Det er imidlertid ikke forklart hva slags værforhold som skapte problemet. Videre er det heller ikke kommentert hvorfor klager ikke ble ombooket før fem dager senere. Etter nemndas syn har flyselskapet ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått, eller at alle rimelige tiltak i dette tilfellet var truffet.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning etter forordningen.

Klager ble først booket om til en flyvning 22. desember 2017, men denne ble også kansellert.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at klager derfor har krav på dobbelt standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet – flyselskapenes representanter – mener at det er urimelig at klager skal kunne få en slik dobbelkompensasjon. Ombookingen er foretatt uten ekstra kostnad for klager, og det må derfor sees som en alternativ booking, og ikke en ny booking. Dette synet støttes av tre avgjørelser fra domstoler i Tyskland, se Düsseldorf Local Court, 40C 81/17 og C8824/10, samt Frankfurt Regional Court 24S 208/15.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM betaler klager standarderstatning med 1 200 euro.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)