

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforordningen § 5-4.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

0378/15F

### Tjenesteyter

KLM

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Malaga via Amsterdam den 1. april 2014 kl. 11:50. Dagen før avreise mottok klager en beskjed fra KLM om at KL1144 fra Oslo til Amsterdam var kansellert, og at flyselskapet ville ta kontakt for ombooking.

Da KLM ikke tok kontakt med klager, ringte han selv flyselskapet og avtalte at han skulle ordne med ny utreise selv og få denne refundert. Klager reiste hjem på sin opprinnelige KLM-billett.

I ettertid ser klager at KLM hadde booket han om via Hamburg, uten å gi han beskjed. Klager stiller seg kritisk til dette. Videre mener han at KLM ikke har dokumentert værforholdene tilstrekkelig.

Klager mener vind på Schiphol ikke fraskriver KLM erstatningsplikt for kanselleringen. Flyselskapet kansellerte flighten 22 timer før avgang, lenge før de visste hvordan været ville bli. Han mener videre at KLM innrømmer skyld ved å tilby han refusjon av mellomlegget mellom ny og opprinnelig utreisebillett, kroner 2 412. Reisebyrået har trukket kroner 150 i gebyr.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av endringsgebyr fra reisebyrået, kroner 150.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### KLM har i det vesentlige anført:

KL1144 ble kansellert grunnet restriksjoner fra flyplassmyndighetene (Air Traffic Control - ATC) som følge av værforholdene i Amsterdam. Vindstyrken på tidspunktet flighten hadde planlagt avgang var på 70.4 km/h, det sier seg selv at det var umulig å gjennomføre flyvningen. KLM viser til fremlagt værrapport.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

Hver flyplass har ATC. Disse regulerer ankomster og avganger på flyplasser i hele verden. Avgjørelsen om å kansellere denne avgangen ble tatt av ATC, ikke av KLM, det var ikke noe flyselskapet kunne ha gjort for å unngå kanselleringen. Et flyselskap kan ikke kansellere en avgang som følge av værforhold dersom ATC mener værforholdene er gode nok og tillater flyvningen å operere.

KLM har refundert mellomlegget mellom ny og opprinnelig utreisebillett, kroner 2 412. KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning

Det vises for øvrig til KLMs brev.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Klagers flygning ble kansellert 22 timer før avgang. KLM har ikke gitt noen forklaring på hvorfor det var nødvendig å kansellere avgangen så tidlig. KLM har anført at avgangen ble kansellert av ATC. Dette er ikke dokumentert.

Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 400 euro. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatningen.

Klager har påpekt mangelfull informasjon og mangelfull oppfølging av informasjon om omruting. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at saken burde ha blitt håndtert på en bedre måte.

Klager har opplyst at kundesenteret sa på telefonen at de skulle dekke billetten fra Oslo til Malaga dersom klager ordnet denne på egenhånd. KLM har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager bestilte nye billetter gjennom Supersaver. KLM har erstattet utgiftene med unntak av Supersavers behandlingsgebyr på NOK150. Nemnda anbefaler at KLM også erstatter gebyret. Nemnda viser til avtalen om å erstatte billettene. Avtalen gir ikke grunnlag for å trekke fra gebyr/omkostninger.

Klager krever videre kompensasjon for all tid han har brukt på klagen. Gjeldende regelverk gir ikke rett til kompensasjon for eget arbeid med saken.

Nemnda traff etter dette slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 400 euro med tillegg av NOK 150.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*