

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00236

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Stavanger til Wien via Amsterdam den 19. februar 2016 kl. 11:35.

Denne flyvningen ble kansellert og klager ble re-rutet til neste avgang med KL1200. Dette medførte at klager ankom endelig destinasjon kl. 22:40, og var mange timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Stavanger til Amsterdam med KL1200 den 19. februar ble kansellert grunnet dårlig værforhold på Amsterdam flyplass. Det vises til fremlagt dokumentasjon på METAR rapport. Dette medførte store forstyrrelser for KLM og andre flyselskaper denne dagen.

Flyselskapet vil videre påpeke at kanselleringen kom etter beskjed fra ATC (Air Traffic Control), og ikke en avgjørelse fra KLM.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er passasjerer berettiget til kompensasjon i tilfeller hvor forsinkelser og kanselleringer er mer enn 3 timer. Derimot følger det av artikkel 5.3 at et flyselskap ikke er pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7 dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Dårlig værforhold, herunder tåke, og ATC restriksjoner er omstendigheter som anses som ekstraordinære og som ikke kan unngås. Dette er omstendigheter som er utenfor selskapets kontroll.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Flyet som klageren skulle ta fra Stavanger 19.02.2016 ble kansellert på grunn av dårlig vær på flyplassen i Amsterdam. Klageren har fått dekket utgiftene til omruting, men kom vel seks timer forsinket frem til bestemmelsesstedet. Klageren krever nå en standarderstatning.

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, jf 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.

Nemnda finner det godtgjort ved de fremlagte loggene at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klageren fikk reise med neste avgang.

Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i kravet om standarderstatning.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)