

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0199/15F

Tjenesteyter

Air France

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Venezia via Paris den 13. november 2014 kl. 12:45. Klager hadde tillatt connection på 45 minutter i Paris, men AF1775 fra Oslo til Paris ble 15 minutter forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med AF1226.

Klager ble booket om til ny avgang kl. 21:00 samme kveld. Denne avgangen ble omtrent 1 time forsinket, slik at klager ankom bestemmelsesstedet rundt midnatt.

Klager stiller seg kritisk til dårlige service og mangel på hjelpsomhet på Charles de Gaulle flyplass.

Klager krever 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

AF1775 ble 15 minutter forsinket som følge av restriksjoner i luftrommet. Slike restriksjoner fullstendig utenfor flyselskapets kontroll.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Air Frances kontroll.

Klager ble booket om kostnadsfritt til neste ledige avgang.

Air France ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Air Frances brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse. Klagerne ankom bestemmelsesstedet over seks timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Air France har opplyst at forsinkelsen skyldtes restriksjoner i luftrommet. Dette er ikke søkt dokumentert eller underbygget. Air France har følgelig ikke «godtgjort» at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Air France utbetaler standarderstatningen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det ved bestilling av en gjennomgående billett i bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Nemnda legger således til grunn at det var i tråd med rutiner og datasystemet når Air France solgte billetter med 45 minutters forbindelsestid i Paris.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air France utbetaler standarderstatning på 400 euro per person.

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 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.