

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-00628

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Phuket via Amsterdam og Singapore den 29. desember 2016 kl 06.10. Flight KL1184 fra Bergen til Amsterdam ble forsinket fire timer slik at klager mistet sine videreforbindelser. Han ble booket om via Hong Kong og ankom endelig bestemmelsessted 12 timer forsinket.

Klager ble informert om at forsinkelsen skyldtes hviletid for crewet.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1184 ble forsinket som følge av dårlige værforhold, tåke i Amsterdam. Tåke medførte lav sikt, og "freezing fog" førte til flere kanselleringer og forsinkelser. Det vises til fremlagt dokumentasjon. ATC innførte restriksjoner i luftrommet som følge av værforholdene.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-

domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

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

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at KL1184 fra Bergen til Amsterdam ble forsinket grunnet tåke og såkalt freezing fog. KLM kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene. Klager og hans reisefølge ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted omtrent 12 timer forsinket. Nemnda anser det etter forholdene å være innen rimelig tid.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)