

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0909/15F

Tjenesteyter

Air France

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Washington til Oslo via Paris den 11. juli 2015 kl. 18:50. AF55 fra Washington til Paris ble forsinket. Klager rakk ikke videreforbindelsen til Oslo. Hun ble omrutet og ankom Oslo tolv timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro, samt utgifter til mat og telefon i ventetiden, og drosje fra Oslo til hjemsted.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

AF55 ble forsinket grunnet sent innkommet fly som følge av restriksjoner fra Air Traffic Control. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var utenfor Air France kontroll.

Klager ble ombooket til neste ledige avgang. Da klagers endelige bestemmelsessted var Oslo kan ikke Air France dekke utgifter som oppstod etter ankomst Oslo.

Air France kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air France brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager ankom Oslo om lag tolv 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. Selskapet har ikke gitt nærmere opplysninger om hva disse besto i eller dokumentert uregelmessigheten. Det er flyselskapet som har bevisbyrden for at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse. Air France har etter nemndas vurdering ikke sannsynliggjort 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 600 euro. Nemnda anbefaler at Air France utbetaler erstatningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyselskapet skal i tillegg tilby dekning av utgifter til to telefonsamtaler, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Klager har opplyst at hun ikke ble tilbudt mat eller dekning av telefonutgifter. Air France har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klager har fremlagt bankutskrift for å underbygge erstatningskravet. Klager har ikke tatt vare på kvitteringer. Forsinkelsen ble på om lag tolv timer, og det er sannsynlig at klager fikk utgifter til mat. Bankutskriften gir etter nemndas vurdering liten veiledning mht. utgiftenes størrelse. Nemnda anslår utgiftene etter en skjønnsmessig vurdering til kr 500 og anbefaler at Air France erstatter disse. Beløpet kommer i tillegg til standarderstatningen.

Klager har krevet erstatning av drosjeutgifter ved hjemkomsten. Denne utgiften inngår i standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air France utbetaler en standarderstatning på 600 euro samt erstatter klagers mat- og telefonutgifter med NOK 500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.