

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

264/14F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Chicago via Amsterdam den 9. desember 2013 kl. 09:45. KL1142 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Crewet på flyet informerte klager om at hun ville rekke sin videreforbindelse da flyet ville vente. Den samme beskjeden fikk hun av KLMs representant på flyplassen i Amsterdam. Klager stiller seg kritisk til denne feilinformasjonen.

Klager ble booket om via Atlanta og ankom Chicago 8 ½ time forsinket. Hun skulle videre til Springfield, og måtte ringe med sin mobil og endre skyss. Dette medførte kostnader.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1142 ble forsinket 21 minutter grunnet restriksjoner i Air Traffic Flow Management, som følge av værforholdene i Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Bestemmelser som gjøres av ATFM er fullstendig utenfor KLMs kontroll.

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

KLM beklager dersom crewet gav klager feil informasjon. Hendelsen er videresendt internt til korrekt avdeling. Hendelsen er likevel ikke kompensasjonsberettiget.

På grunnlag av ovennevnte kan KLM dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Forsinkelsen fra Oslo førte til at klager ikke rakk videreforbindelsen fra Amsterdam. Hun kom frem til Chicago om lag 8 ½ time 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).

KLM har opplyst at forsinkelsen skyldtes restriksjoner i luftrommet som følge av værforholdene i Oslo. KLM har vedlagt en Metar-rapport som skal vise dette. Rapporten sier imidlertid ikke noe konkret om den aktuelle flygning og årsak til forsinkelsen. Nemnda kan heller ikke se at dette fremgår av de øvrige dokumenter i saken. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at KLM ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 600 euro. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes 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.