

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-01162

Tjenesteytere

KLM

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Milano via Amsterdam den 1. februar 2017. KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam ble forsinket. Klager ble booket om og ankom forsinket til endelig bestemmelsessted.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige anført:

KL1210 ble to timer og fire minutter forsinket grunnet feil hos ATC (Air Traffic Control), det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager mistet sin videreforbindelse og ble booket om via Oslo og Brüssel. Han ankom Milano tre timer og 40 minutter forsinket.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Alitalia har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

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).

Forhold 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 anført at KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam ble forsinket to timer og fire minutter grunnet operasjonelle årsaker, problemer hos ATC (Air Traffic Control). Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon som viser at det var store forsinkelser på Schiphol denne dagen som følge av systemfeil hos ATC. KLM har ikke fremlagt dokumentasjon relatert til den aktuelle flyvningen. Nemnda mener likevel at flyselskapet KLM har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble booket om via Oslo og Brüssel, og ankom Milano tre timer og 40 minutter forsinket.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)