

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-01219

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med KLMs flyvning KL1148 fra Oslo lufthavn (OSL) til Amsterdam (AMS) 21. desember 2017 kl. 17.25. Flyvningen ble forsinket, og reisefølget mistet sin videreforbindelse med KL4141 til Nairobi (NBO) kl. 20.35. Klager måtte overnatte i Amsterdam og reise dagen etter.

Reisefølget ankom sin endelige destinasjon cirka 15 timer forsinket, og har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person totalt 3 000 euro for fem passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1148 fra Oslo til Amsterdam 21. desember 2017 ble forsinket med én time og 47 minutter. Forsinkelsen skyldtes restriksjoner fra flyveledertjenesten som følge av tåke. Klager mistet sin videreforbindelse til Nairobi med KL4141, og ble booket om til KL565 22. desember, med ankomst kl. 21.50. KLM anfører at de har gitt klager et tilstrekkelig omrutingstilbud i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.1 nummer 2 bokstav b og c.

Tåken påvirket mange avganger til og fra Amsterdam denne dagen. KLM anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

KLMs flyvning KL1148 fra Oslo til Amsterdam 21. desember 2017 ble forsinket med én time og 47 minutter. Klager mistet sin videreforbindelse til Nairobi, og ankom sin endelige destinasjon cirka 15 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. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå kanselleringen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen restriksjoner ved flyplassen i Amsterdam forårsaket av tåke. Det var redusert kapasitet ved flyplassen, og en rekke flyvninger ble kansellert eller forsinket. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager har anført at flyet til Nairobi tok av kun fire minutter etter at klagers forsinkede flyvning fra Oslo landet i Amsterdam og har satt spørsmål ved om det da kan anses at selskapet har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Nemnda er imidlertid av den oppfatning at det er vanskelig - eller umulig - for flyselskapene å vente på passasjerer som kommer med forsinkede korresponderende flyvninger. Flyet vil kunne miste sin planlagte avgangstid, og flyvningen vil kunne bli kraftig forsinket og derved også ramme mange flere passasjerer.

Nemnda mener at de ovennevnte værforholdene og påfølgende restriksjoner fra flyveledertjenesten må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. KLM iverksatte tiltak ved å omrute klager til ny flyvning neste dag, og passasjerene ble tilbudt overnatting og forpleining i ventetiden. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
Joachim Sponheim (SAS)
Maricor Maglasang (HRG Nordic)