

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.11.2017

### Saksnummer

2017-00868

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Oslo til Vancouver via Amsterdam den 23. februar 2017 kl 09.30. Flight KL1142 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket slik at klageren mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted et døgn forsinket.

Klagerens bagasje ankom to døgn forsinket, han fikk utgifter på USD 940,80 til innkjøp av nødvendig utstyr til skiferie.

Klageren krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgifter i forbindelse med forsinket bagasje, USD 940,80.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1142 ble forsinket 1 time og 47 minutter grunnet restriksjoner i luftrommet som følge av værforholdene i Amsterdam, det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforhold og restriksjoner fra ATC er fullstendig utenfor KLMs kontroll. Klageren ble booket om med Lufthansa og ankom Vancouver 22 timer forsinket.

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

KLM kan ikke imøtekomme klagerens krav.

### Nemnda bemerker

Forsinkelse som fører til at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerene 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 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 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). Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

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

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - ser det, har flyselskapet KLM godtgjort at klagerens flygning ble forsinket på grunn av en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått:

KLM har opplyst at klagerens flygning fra ble forsinket på grunn av restriksjoner fra Air Traffic Control (ATC) foranlediget av sterk vind i Amsterdam 23.02.2017. KLM har lagt frem vær- og metarrapporter som skal underbygge dette.

Flertallet betviler ikke opplysningen om at flygningen ble forsinket på grunn av restriksjoner fra ATC. De fremlagte rapportene viser ikke at vindhastigheten var så høy som som 72 km/h og "gust-speed" (vindkast) opp mot 102 km/h på tidspunktet for den planlagte avreisen, men at det var problemer med kraftig vind gjennom hele dagen. Disse værforholdene kunne ikke vært unngått. Etter flertallets syn kunne heller ikke forsinkelsen vært unngått. Det er da ikke grunnlag for standarderstatning.

Slik mindretallet - forbrukernes representanter - ser det har ikke KLM godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter som følge av vær:

Selskapet viser til at det forekom "wind-speed" så høyt som 72 km/h og "gust-speed" opp mot 102 km/h denne dagen. Som det fremgår av værrapporten knytter disse angivelsene seg til forholdene på ettermiddagen, henholdsvis kl 06.55 PM og 06.25 PM, mens vindstyrken på tidspunktet for planlagt avreise kl 09.30 var 38,9 km/h (10,8 m/s) kl 09.25 AM. Det er heller ikke gitt noen nærmere forklaring til Metar eller fremlagt logg som viser restriksjoner fra ATC. Etter mindretallets syn har klageren da krav på standarderstatning.

Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf luftfartsloven § 10-20 og Montreal-konvensjonen artikkel 19. Tapet må være en direkte og påregnelig følge av forsinkelsen. Bare nødvendige utgifter kan kreves erstattet.

KLM har ikke opplyst hva som var grunnen til at klagerens bagasje kom frem ett døgn senere enn ham. KLM har ikke kommentert klagerens krav om å få erstattet utgiftene til skiklær. KLM kan da ikke sies å ha godtgjort at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tap for klageren eller at dette ikke har vært mulig.

Klageren har fremlagt kvitteringer på at han kjøpte skiklær for USD 940 i påvente av bagasjen.

Det ser for nemnda ut til at klageren har beholdt klærne. Slik nemnda ser det kan da ikke hele denne utgiften anses som et tap. Klageren må da også anses for å ha investert i nye skiklær. I likhet med hva som ble gjort i FLYKN-2013-281, setter nemnda derfor det erstatningsmessige tapet til 50 prosent av kravet, det vil si til USD 470.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM erstatter klagerens tap som følge av forsinket bagasje til USD 470.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)