

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2016-01092

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Bergen til Barcelona via Amsterdam den 29. september 2016 kl 14.05. Grunnet sent ankommet fly ble avgangen forsinket til kl 16.50. Dette medførte at klageren og hennes reisefølge måtte overnatte i Amsterdam og fly videre dagen etter. De ankom Barcelona kl 10.25 den 30. september.

Klageren stiller seg undrende til hvorfor KLM hadde problemer, da andre flyselskap landet og tok av uten noen uregelmessigheter.

Klageren mistet 1/2 dag av sin ferie i Barcelona.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight KL1188 fra Bergen til Amsterdam den 29. september 2016 ble forsinket 3 timer og 17 minutter som følge av værforholdene i Bergen, sterk vind. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, 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:

Flyselskapet har lagt frem Metar- og værrapporter som viser at det var sterk vind på flyplassen i Bergen som førte til at flymaskinen for flygningen til klageren og hennes reisefølge (til sammen 5 personer) både kom forsinket til og dro forsinket fra Bergen slik at de mistet sin videre forbindelse fra Amsterdam til Barcelona. Disse værforholdene kunne ikke vært unngått. Etter flertallets syn gir forsinkelsen etter dette ikke rett til standarderstatning.

Flyselskapet pliktet å omrute klageren og følget snarest mulig på tilsvarende vilkår, jf forordningen artikkel 8 nr 1. Klageren og følget ble omrutet til en flygning dagen etter kl 0810. Etter det flertallet kan se er det ikke gjort gjeldende at flyselskapet ikke oppfylte sine plikter ved dette.

Utgifter til ubenyttet forhåndsbetalt hotell er ikke særskilt dekningsmessig etter forordningen. Slikt tap kan være dekningsmessig på annet grunnlag, jf artikkel 12. Etter luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer 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.

Etter flertallets syn er det ikke grunnlag for dekning av tap knyttet til forhåndsbetalt hotell her; Slik flertallet ser det ville det ikke vært mulig for flyselskapet å unngå dette tapet på grunn av værforholdene.

Slik mindretallet - forbrukernes representanter - ser det har ikke KLM godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære værforhold:

Det er opplyst av KLM at forsinkelsen skyldtes sent innkommet fly til Bergen på grunn av omdirigering via Ålesund. Metar-rapporten er ikke forklart. Værrapporten viser varierende værforhold uten at det er opplyst hvordan værforholdene var på tidspunktet for omdirigeringen til Ålesund. Det er heller ikke fremlagt logg som viser restriksjoner fra ATC, omdirigering til Ålesund eller når flyet ankom til Bergen.

Mindretallet finner det derfor ikke nødvendig å ta stilling til om forsinkelsen kunne vært unngått eller redusert.

Etter mindretallets syn har klageren og fulgt krav på standarderstatning. Siden det ikke er dokumentert at utgiftene til ubenyttet forhåndsbetalt hotell overstiger standarderstatningen, må tapet knyttet til disse utgiftene anses dekket av standarderstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)