

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02342

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle reise fra Bergen til Madrid via Amsterdam den 16. august 2017 kl 10.45. Flight KL1186 fra Bergen til Amsterdam ble forsinket slik at han mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til ny avgang fra Amsterdam kl 16.50, dette ble forsinket til kl 18.30. Klager ankom Madrid nesten fem timer forsinket.

Klager hadde bestilt togbilletter videre fra Madrid til Sevilla som han tapte som følge av forsinkelsen, og han pådro seg utgifter til mat og drosje.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgifter til togbilletter, mat og drosje.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1186 ble en time og ti minutter forsinket som følge av dårlige værforhold, tåke i Amsterdam. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Flere av KLMs ruter til og fra Amsterdam ble rammet denne dagen. Klager ble booket om til neste ledige avgang fra Amsterdam kl 16.50.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll. Følgkostnader som togbilletter til videre destinasjon er ikke erstatningsmessige etter forordningen.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

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).

Værforhold 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 verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon for at det var vanskelige værforhold som førte til at flyet fra Bergen landet forsinket i Amsterdam med den følgen at klager og hans reisefølge mistet sin videre forbindelse til Madrid. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager anfører at han mistet forhåndsbetalte togbilletter fra Madrid til Sevilla, og at han pådro seg utgifter til drosje etter ankomst Madrid. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning; Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Forsinkelsen utløser også rett til forpleining - herunder mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf forordningen artikkel 9. Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til mat i påvente av ny flyvning. Klager har ikke tatt vare på kvitteringene. Nemnda finner det sannsynlig at klager og hans reisefølge pådro seg slike utgifter i ventetiden på rundt fem timer, og anbefaler at KLM utbetaler et skjønnsmessig beløp satt til 40 euro for to personer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav om standarderstatning eller refusjon av utgifter til drosje og togbilletter. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler 40 euro for mat i ventetiden.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)