

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.06.2019

### Saksnummer

2018-02070

### Tjenesteytere

Air France

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Cancun til Oslo via Paris den 7. februar 2018 på følgende reiserute, sammen med resten av sin familie:

AF0651 07FEB18 CUN CDG 1930 1100+1

AF1374 08FEB18 CDG OSL 1405 1615

AF0651 kom forsinket inn til Cancun og tok derfor av forsinket mot Paris og landet 2,5 timer senere enn oppsatt rutetid. Klager innså at de likevel ville rekke sin videreforbindelse. Air France hadde imidlertid booket om klager og hans reisefølge til et senere fly med avgang kl 21.00. Resten av klagers familie fikk reise med avgangen kl 14.05 (som ble forsinket til kl 15.11), og de kunne fortelle at det var mange ledige seter ombord. Klager mener Air France hadde god tid til å booke om klager og bagasjen tilbake på opprinnelig avgang.

Air France begrunner avgjørelsen med at klagers innsjekkede bagasje allerede var endret til å fraktes med avgangen kl 21.00, og at klager ikke har lov til å reise uten sin bagasje. Klager stiller seg undrende til dette da dette tydeligvis ikke var noe problem for resten av reisefølget.

Air France hevder forsinkelsen på AF0651 oppstod som følge av dårlige værforhold i Paris på tidligere flyvning. Det var ikke dårlig vær i verken Cancun eller i Paris på det tidspunktet klager oppholdt seg der. Videre mener klager at Air France bør kunne håndtere en to timers forsinkelse på en interkontinental flyvning.

Klager og hans reisefølge mottok kun en matkupong hver på 15 euro. Under den syv timer lange ventetiden på Charles de Gaulle måtte de kjøpe seg både lunsj og middag. Klager krever 50 euro per person for manglende forpleining i tillegg til de 15 euro han

mottok. Videre krever klager standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

AF0651 ble forsinket 2 timer og 38 minutter grunnet sent innkommet fly som følge av dårlige værforhold i Paris, snøvær, som igjen førte til ATC-restriksjoner. Air France viser til fremlagt dokumentasjon. Da klager med reisefølge ikke kom til å rekke sin videreförbindelse ble de booket om til neste avgang.

AF0651 skulle ha landet i Paris kl 11.00, men grunnet værforholdene ble ny ankomsttid satt til kl 14.30. Flymaskinen kunne imidlertid fly inn litt av forsinkelsen og landet kl 13.38. På dette tidspunktet var det for sent å booke klager tilbake på opprinnelig avgang.

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

Air France har av godvilje tilbudt klager 6000 miles på hans fordelskort, samt et reisegavekort til en verdi av 150 euro. Videre ønsker flyselskapet å refundere klagers utgifter i ventetiden mot kvitteringer. Air France kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerkar**

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.

Flyselskapet Air France har fremlagt dokumentasjon for at det var vanskelige værforhold som førte til at flyet fra Cancun landet forsinket i Paris med den følgen at klager mistet sin videre förbindelse til Oslo. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Nemnda har forståelse for at det kan virke urimelig at andre passasjerer ble booket tilbake på opprinnelig avgang, mens klager med følge måtte ta et senere fly. Ved

uregelmessigheter må imidlertid flyselskapene ta slike avgjørelser for å regulere flytrafikken best mulig. I denne saken har Air France uttalt at det var for sent å booke om klagers billett og bagasje tilbake på opprinnelig avgang.

Klager ble booket om til ny avgang samme dag kl 21.00, nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Linda Olsen (Norwegian Air Shuttle)