

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

181/13F

### Tjenesteyter

KLM

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til New York via Amsterdam den 15. desember 2012. KL1206 fra Kristiansand til Amsterdam ble forsinket grunnet værforholdene på Sørlandet, slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble innlosjert på hotell i Amsterdam og booket inn om til neste ledige fly dagen etter. Klager ankom New York mer enn et døgn forsinket, og gikk glipp av en natt forhåndsbestilt hotell.

Klager stiller seg kritisk til at KLM ikke tar høyde for værforholdene ved valg av flytyper som skal operere ruter til og fra norske flyplasser vinterstid. Klager viser til avisartikler hvor det kommer frem at det kun var KLM som hadde store problemer på Kjevik den aktuelle perioden, mens andre flyselskap landet og lettet som normalt, eller med kun små forsinkelser.

Klager hevder hendelsen var innenfor KLMs kontroll, og krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### KLM har i det vesentlige anført:

KL1206 ble forsinket 9 t 29 min grunnet værforhold, kraftig snøvær og glatt rullebane. Det vises til fremlagt rapport. Flighten som skulle opereres av en Fokker 70, ble byttet ut med en E190 som kan operere under slike værforhold.

Værforhold er fullstendig utenfor et flyselskaps kontroll. I henhold til EU-forordning 261/2004 er forsinkelser ikke kompensasjonsberettiget dersom flyselskapet kan bevise at hendelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLMs valg av flytype kommer an på flightens lengde, antall passasjerer og værforhold. KLM vil understreke at slike ekstreme værforhold ikke er normalt i Sør-Norge.

Klager ble tilbudt mat, innlosjert på hotell og booket om til neste ledige avgang dagen etter. KLM har ivaretatt passasjerene i henhold til EU-forordning 261/2004.

KLM ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker:**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU- domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at vanskelige værforhold førte til flyet ikke kunne lette tidligere. Selv om andre flytyper kunne anvendes under de rådende værforhold, er nemnda av den oppfatning at den aktuelle forsinkelse ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til at den aktuelle flytypen er godkjent til bruk på strekningen, og det foreligger ikke opplysninger som tilsier at KLM burde ha forutsett problemene som oppstod.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*