

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0460/15F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Nice via Amsterdam den 30. mars 2015. KL1146 fra Oslo til Amsterdam ble først annonsert forsinket, deretter ble det informert om at alle med connection flights i Amsterdam ikke fikk være med flyet, etter informasjon fra Amsterdam og KLM.

Klager ble forsinket og krever standarderstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1146 ble forsinket 3 timer og 19 minutter grunnet restriksjoner i luftrommet som følge av dårlig værforhold i Amsterdam. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinær og utenfor KLMs kontroll. Over 90 av KLMs avganger ble kansellert som følge av denne hendelsen.

KLM ble beordret til å booke om passasjerer med transit i Amsterdam via andre flyplasser, da kapasiteten på Schiphol og hotellene i Amsterdam var sprengt. Beslutningene ble ikke tatt av KLM men av ATFM(Air Traffic Flow Management).

På grunnlag av ovennevnte kan KLM ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

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.

Faktum er uklart. Nemnda har forstått det slik at flygningen fra Norge ble forsinket med 3 timer og 19 minutter, men at klager likevel rakk videreforbindelsen fra Amsterdam. Klager kom i så fall frem til det endelige bestemmelsesstedet, Nice, uten forsinkelse. Det er da ikke grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen.

Hvis klager kom frem til Nice mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, finner nemnda det mest sannsynlig at dette var en følge av de vanskelige værforholdene i Amsterdam. Nemnda finner det videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning.

Nemnda har forståelse for at klager opplevde situasjonen på Gardermoen forvirrende. Det har imidlertid forekommet så store forstyrrelser på Schiphol at flyplassen i kortere perioder har avvist transitt-passasjerer. Det kan synes som om det kunne være tilfellet også denne gang.

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.