

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02799

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Marrakesh via Amsterdam den 15. september 2017 kl 12.00 med flight KL1200. Avgangen ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted 7 timer og 30 minutter forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1200 ble forsinket som følge av værforholdene i Amsterdam, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om med Royal Air Maroc via Casablanca og ankom Marrakesh kl 01.35 den 16. september.

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

KLM kan 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 KLM har fremlagt dokumentasjon for at det var vanskelige værforhold som førte til at flyet fra Stavanger landet forsinket i Amsterdam med den følgen at klager mistet sin videre forbindelse til Marrakesh. 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.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)