

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02454

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1144 fra Oslo lufthavn (OSL) til Amsterdam (AMS) 4. september 2017 kl. 11.50. Planlagt ankomsttid i Amsterdam var kl. 13.40. Hun hadde videreförbindelse med KL1311 fra Amsterdam til Toulouse (TLS) samme dag kl. 14.25. Flyvningen fra Oslo ble forsinket, og klager mistet sin videreförbindelse fra Amsterdam. Hun ble booket om til ny flyvning, og ankom sin destinasjon seks timer forsinket.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1144 fra Oslo til Amsterdam 4. september 2017 ble forsinket med 48 minutter som følge av obligatoriske sikkerhetstiltak på flyplassen. Klager mistet sin videreförbindelse med KL1311 til Toulouse og ble booket om til KL1313 kl. 20.25. Selskapet har derfor oppfylt sin omrutingsplikt etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Sikkerhetspersonalet på flyplassen hadde funnet et uidentifiserbart hvitt pulver i flyets lasterom, og det måtte vurderes om substansen var narkotika eller eksplosiver. Dette er en politisak, og flyselskapet må forholde seg til flyplassens sikkerhetspersonale. KLM må vurdere sikkerheten til sine passasjerer, og en forsinkelse var ikke til å unngå.

KLM anfører at de ovennevnte forhold utgjör en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordningen, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers erstatningskrav.

Nemnda bemerker

KLMs flyvning KL1144 fra Oslo til Amsterdam 4. september 2017 ble forsinket med 48 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Toulouse.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen oppstod som følge av at det ble funnet hvitt pulver i flyets lasterom som måtte inspiseres av sikkerhetspersonalet på flyplassen før passasjerene kunne gå om bord slik selskapet angir. Det er fremlagt dokumentasjon som viser dette. Flypersonalets vurdering i slike tilfeller er vesentlig for passasjerenes sikkerhet, og må anses som et forhold som KLM ikke rår over eller kan lastes for. Nemnda mener at de ovennevnte forhold utgjør en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)