

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

540/14F

Tjenesteyter

Air France

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Washington til Stavanger via Paris og Amsterdam den 15. mai 2014 kl. 16:15. AF39 fra Washington til Paris ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager stiller seg kritisk til Air France vinglende forklaringer på årsaken til forsinkelsen.

Klager ankom Stavanger ni timer forsinket og krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

AF39 ble forsinket 4 timer og 18 minutter som følge av dårlige værforhold i Washington, det vises til fremlagt værrapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Air France kontroll.

Air France beklager at det i saksbehandlingen ble gitt feil årsak til forsinkelsen, dette skyldtes en menneskelig feil.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke et flyselskap erstatningspliktig dersom det kan bevise at forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Air France setter alltid passasjerenes sikkerhet først. Flyselskapet har ikke reservefly på alle utestasjoner, og hadde ikke noe valg i å forsinke avgangen i påvente av at lynnedslagene skulle avta.

Air France kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Air France har i dette tilfellet gitt vekslende forklaringer på hva som var årsaken til forsinkelsen. Det er forvirrende for klager og for nemnda. Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at standarderstatningen utbetales.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air France utbetaler en standarderstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.