

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-00846

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly fra Ålesund til Cape Town via Amsterdam den 16. august 2017.

KLM sin flyvning fra Ålesund til Amsterdam (KL1322) med avgang kl. 06:30 ble forsinket. Som følge av forsinkelsen rakk ikke klager sin videreforbindelse fra Amsterdam til Cape Town (KL597) med avgang kl. 10:00. Reisefølget ble omrutet via Dubai og ankom Cape Town den 17. august kl. 11:35. Total forsinkelse for klager ble med dette på ca. 14 timer. Klager hadde også ekstrautgifter til mat, og fikk ingenting av flyselskapet.

Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 600 euro per person, til sammen 1800 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1322 den 16. august 2017 ble forsinket 1 time og 27 minutter grunnet Air Traffic Control restriksjoner. Air Traffic Control restriksjonene ble utløst som en følge av tett morgentåke i Amsterdam.

Klager mistet sin videreforbindelse med KL597. KLM ombooket derfor klager til neste ledige fly til Cape Town, i dette tilfellet via Dubai. KLM har med dette oppfylt sin plikt til å omrute passasjerer, jf. EU forordning artikkel 8.

Klager kan i enkelte situasjoner ha rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 grunnet kansellering eller lengre forsinkelser. Det er imidlertid klare unntak fra denne regelen, jf. EU-forordning artikkel 5 jf. artikkel 7. Flyselskapet er ikke ansvarlig dersom forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På grunn av tåke i Amsterdam på morgenen måtte flere flyvninger kanselleres. KLM opplevde i tillegg flere større forsinkelser følge av tåken og Air Traffic Control-restriksjonene knyttet til dette. KLM kunne ikke gjort noe for å unngå værforholdene og forsinkelsen av KL1322.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle.

Flyselskapet KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at klagers fly ble forsinket på grunn av Air Traffic Control restriksjoner knyttet til tåke på flyplassen i Amsterdam. Nemnda mener dette må anses som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har fulgt Air Traffic Control sine instruksjoner som de ble pålagt pga værforholdene i Amsterdam. Nemnda er også av den oppfatning at KLM omrutet klager innen rimelig tid.

På bakgrunn av ovenstående informasjon mener nemnda at klager ikke har rett til standarderstatning grunnet denne forsinkelsen.

KLM har ikke kommentert klagers anførsel om manglende forpleining (matutgifter til sitt barn i ventetiden). Klager har imidlertid ikke lagt ved noen dokumentasjon eller kvitteringer på dette. Nemnda anbefaler at KLM refunderer rimelige utgifter til mat i ventetiden dersom klager fremlegger dokumentasjon på dette.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)