

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

362/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dubai til Oslo via Amsterdam den 8. april 2012 kl. 00:50. KL428 fra Dubai til Amsterdam ble kraftig forsinket, og ny avgang ble satt til kl. 08:15. Forsinkelsen medførte ytterligere forsinkelser i Amsterdam, og forsinket bagasje på Gardermoen.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person.

KLM har i det vesentlige anført:

KL428 ble forsinket grunnet sykdom blant crewet. Det vises til operasjonell log.

Som følge av forsinkelsen, mistet klager sin videreforbindelse i Amsterdam. Klager ble booket om til neste ledige avgang, og landet på Gardermoen kl. 14:35, 5 t 50 min senere enn planlagt.

I henhold til EU forordning 261/2004 plikter ikke flyselskapene å utbetale kompensasjon ved forsinkelser. Forsinkelsen var dessuten forårsaket av sykdom, hvilket er en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med nær seks timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

Sykdom blant mannskapet kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos mannskapet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling eller forsinkelse av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at flygningen fra Dubai til Amsterdam ble forsinket som følge av sykdom hos besetningen i cockpit. Nemnda viser til kopi av operasjonell log. Nytt personell måtte innkalles. Dette tok noe tid. Etter nemndas vurdering har KLM i dette tilfellet gjort det som med rimelighet kan kreves for å minimere problemene. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.