

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

08.05.2018

### Saksnummer

2017-01999

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølge på fire skulle reise fra Bergen til Barcelona via Amsterdam den 19. mars 2017 kl 14.10 og videre kl 16.55 fra Amsterdam. Flight KL1186 fra Bergen til Amsterdam ble forsinket til ca kl 17.00. I Bergen fikk klager melding om at flight KL1675 fra Amsterdam til Barcelona var kansellert. KLM i Bergen hjalp henne med ombooking til ny avgang fra Amsterdam kl 19.00. Også dette flyet ble forsinket til ca kl 22.20. Klager ankom Barcelona kl 00.25, over fem timer forsinket.

Klager hadde bestilt leiebil i Barcelona, men da de ankom var leiebilselskapet stengt. Klager og reisefølget på fire måtte ta inn på hotell, og de fikk utgifter til mat og til drosje til og fra hotellet.

Reisefølget skulle på golf ferie og hadde bestilt spilletid kl 09.50 den 20. mars. Denne måtte utsettes til kl 12.00.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt refusjon av utgifter til mat, drosje og hotell. Videre krever hun refusjon av utgifter til flere telefonsamtaler, samt til mat i Bergen(klager har ikke tatt vare på kvitteringene her), samt gebyr for ny leiebil. Total sum for utgifter, 345,16 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1186 ble forsinket som følge av dårlige værforhold i Amsterdam, sterk vind. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager og hennes reisefølge mistet sin videreforbindelse og ble booket om til neste avgang med KL1681.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll. Det var store uregelmessigheter i Amsterdam denne dagen som følge av værforholdene.

KLM ønsker å refundere kroner 500 for telefonutgifter, samt kroner 221 for mat, men flyselskapet står ikke ansvarlig for utgifter som påløp etter flyreisens slutt i Barcelona. KLM kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak 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.

Slik nemnda ser det har flyselskapet KLM godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon for at det var vanskelige værforhold som førte til at flyet fra Oslo landet forsinket i Amsterdam med den følgen at klager og reisefølget (til sammen 4 personer) mistet sin videre forbindelse til Barcelona. 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. Forsinkelsen gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning av utgifter til hotell i Barcelona eller andre utgifter klager pådro seg etter ankomst endelig bestemmelsessted. KLM har refundert klagers dokumenterte utgifter til telefonsamtaler, samt til mat i ventetiden slik de plikter i henhold til EU-forordning 261/2004. .

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)