

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00568

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra St Petersburg til Oslo via Amsterdam den 4. februar 2018 kl 18.30. Flight KL1396 fra St Petersburg til Amsterdam ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse som skulle gå kl 20.35 fra Amsterdam. Han ble booket om til morgenen etter kl 07.00.

Klagers kone hadde billetter med Lufthansa via Tyskland på omtrent samme tid, og hun rakk sin videreforbindelse uten problemer.

Klager måtte kjøpe nødvendige toalettartikler for tilsammen 466,41 euro.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nødvendige toalettartikler.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1396 ble forsinket 1 time og 40 minutter grunnet dårlige værforhold i St Petersburg, kraftig snøvær og dårlig sikt nede i 0.4 km. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager mistet sin videreforbindelse og ble booket om til neste fly morgenen etter.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

Klager har tapsbegrensningsplikt. KLM kan ikke se at innkjøp av varer 30-40 minutter før avgangen han var booket om til var nødvendig. Klager ville få tilgang til sin bagasje ved ankomst Gardermoen.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkjer

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 St Petersburg til Amsterdam ble forsinket med den følgen at klager mistet sin videre forbindelse til Oslo. 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.

Nemnda kan heller ikke se at utgifter til varer kjøpt like før flyavgang på ombooket rute er dekningsmessige etter EU-forordningens artikkel 9.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)