

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av tapt hotellnatt som følge av forsinkelse.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-01695

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

28. mars 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam, og deretter med KL1705 fra Amsterdam til Madrid. Opprinnelig ankomst i Madrid var kl. 19.35 samme dag. Flyvningen KL1210 ble imidlertid forsinket, slik at klager og medpassasjeren ikke rakk flyet videre fra Amsterdam. De ble omrutet slik at de ankom endelig ankomststed kl. 10.10 dagen etter.

Klager anfører at KLM har oppgitt at forsinkelsen skyldtes en nødvendig kontroll av flyet etter en hard landing som følge av sterk vind, men det var fint vær og lite vind i Kristiansand den aktuelle dagen. Klager anfører videre at KLM satte inn et nytt fly som skulle dra fra Kristiansand kl. 18.50, men det dro ikke før kl. 19.42.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen. I tillegg krever klager refusjon av 1048 kroner for en tapt hotellnatt i Madrid.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen KL1210 med avgang fra Kristiansand 28. mars 2019 ble fire timer og 55 minutter forsinket som følge av en obligatorisk sikkerhetssjekk av flyet. Denne kontrollen var nødvendig etter at det innkommende flyet hadde hatt en hard landing som følge av kryss- og medvinden på det aktuelle tidspunktet.

Klager og medpassasjeren mistet flyvningen videre fra Amsterdam og ble omrutet til neste ledige flyvning til Madrid dagen etter. KLM har således tilbudt omruting i tråd med EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

I visse tilfeller har passasjeren krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 når en flyvning kanselleres eller blir mer enn tre timer forsinket. Når det foreligger

ekstraordinære omstendigheter, er imidlertid ikke flyselskapet forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7, jf. artikkel 5 nummer 3. Det kan ikke være noen tvil om at et flyselskap ikke har kontroll over vinden og vindretningene. Forsinkelsen i det aktuelle tilfellet skyldtes således ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Det vises for øvrig til fremlagt dokumentasjon.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes i dette tilfellet. Kravet om refusjon av tapt hotellnatt kan heller ikke imøtekommes, verken i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nummer 1 eller i henhold til Montreal-konvensjonen artikkel 19, siden det dreier seg om ekstraordinære omstendigheter. Klager anbefales å forsøke å få hotellutgiftene dekket via reiseforsikringen sin.

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. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

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 må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes at det innkommende flyet fikk en hard landing på Kristiansand lufthavn som nødvendiggjorde en teknisk sjekk av flyet. KLM har oppgitt at den harde landingen var forårsaket av de aktuelle vindforholdene. Det vises til fremlagt dokumentasjon. KLM omrutet passasjerene som skulle videre fra Amsterdam, og klager og medpassasjerene ble følgelig plassert på første ledige flyvning fra Amsterdam til Madrid.

På bakgrunn av dette mener nemnda at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Klager har videre krevd refusjon av tapt hotellnatt i Madrid. Denne typen utgifter faller utenfor EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet heller ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning. Flyselskapet må sies å ha godtgjort at de har tatt alle forholdsregler

som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)