

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

7/10F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 19. desember 2009 reise fra New York via Amsterdam til Stavanger kl 18.15. Flyet ble forsinket med over 24 timer. Av denne tiden satt klager i om lag 8 timer i flyet ventende på avising. Resten av tiden ble tibrakt på flyplassen. Passasjerene ble tilbudt rom på Marriot hotell, men på grunn av værforholdene var det ingen drosjer eller busser som kunne kjøre passasjerene dit.

Det ble sagt at forsinkelsen skyldtes været og besetningens hviletid. Det gikk imidlertid andre fly.

Klager fikk ikke tilstrekkelig med matkuponer i ventetiden.

Da flyet landet 21. desember i Stavanger ankom ikke klagers bagasje. Den ankom først 23. desember. Klagers reisemål var Bergen, og da hun i Stavanger måtte vente på sin bagasje ble hun nødt til å kjøpe seg noen klær.

Klager krever erstatning for forsinkelsen.

KLM har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes dårlig vær og venting i kø for avising av flyet og at de ansatte om bord måtte ha sin pålagte «hviletid».

KLM har tilbudt klager dekning av hennes matutgifter i ventetiden, og betaling for det nødvendigste av klær og toalettsaker på grunn av forsinket bagasje. Hun har også fått en voucher slik at hun får adgang til KLMs lounch på Amsterdams Schiphol Airport neste gang hun flyr derfra.

I følge EU forordningen utbetales det ikke kompensasjon for forsinkelse når årsaken til forsinkelsen er utenfor flyselskapets kontroll, slik som i dette tilfellet værforholdene.

Nemnda bemerker:

Forsinkelser som medfører at man ankommer det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det ankomst tidspunkt som opprinnelig er planlagt av flyselskapet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes spesielt vanskelige værforhold på John F Kennedy flyplass. Værforholdene, kombinert med hviletidsbestemmelsene for besetningen, gjorde at flyet ble forsinket. Nemnda finner videre at flyselskapet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Dette gjelder selv om det unntaksvis skulle ha gått andre fly i denne perioden.

Vilkårene for standarderstatning etter EU forordninger er da ikke til stede.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til om den informasjon som ble gitt var tilstrekkelig eller ikke. Det synes i dette tilfellet som om man ventet i det lengste i håp om at situasjonen skulle endre seg. Det gjorde den ikke.

Ved forsinkelser plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dette synes ikke tilfredsstillende fullt opp i dette tilfellet. KLM har tilbudt seg å dekke klagers utgifter.

Flyselskapet plikter også å tilby hotellinnkvartering og transport mellom flyplassen og hotellet. KLM skaffet hotell, men det viste seg umulig å skaffe transport til hotellet da veiene var stengt.

Klagers bagasje kom forsinket frem. KLM har tilbudt seg å dekke utgifter klager ble påført i denne forbindelse.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.