

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2017-00101

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Budapest via Amsterdam den 7. januar 2017 kl 12.00. Flight KL1200 fra Stavanger til Amsterdam ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om og ankom Budapest over seks timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1200 ble 28 minutter forsinket som følge av værforholdene i Amsterdam, tåke og snø, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste avgang samme dag. Hendelsen var utenfor KLMs kontroll.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

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 flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - 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 i form av Metar- og værrapporter for at det var vanskelige værforhold. Flertallet betviler da ikke opplysningene om at flyet landet forsinket i Amsterdam på grunn at restriksjoner fra Air Traffic Control (ATC) slik at klageren mistet sin videreforbindelse til Budapest. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet - forbrukernes representanter - anser det derimot ikke tilstrekkelig dokumentert at det var ekstraordinære værforhold:

Metar er ikke forklart. Værrapporten sier kun "patches of fog / fog" på det aktuelle tidspunktet. Det er heller ikke dokumentert restriksjoner i flyavviklingen fra ATC.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)