

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00515

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Verona via Amsterdam og Roma den 1. februar 2018 kl 16.15 med ankomst kl 22.15. KL1218 ble forsinket slik at klager mistet sine videreforbindelser. Hun ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted 17 timer forsinket.

Forsinkelsen medførte forkortet ferieopphold for klager samt tap av planlagte opplevelser.

Klager mener snø i Norge vinterstid ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og at flyselskapene må regne med kø ved de-icing.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1218 ble forsinket 1 time og 7 minutter grunnet fjerning av snø, KLM viser til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om med KLM og Alitalia og klager ankom Verona den 2. februar kl 15.40.

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

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

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, snø på rullebanen, som førte til at flyet fra Torp til Amsterdam landet forsinket i Amsterdam med den følgen at klager mistet sin videre forbindelse til Verona med avgang kl 17.00 via Roma.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

KLM tilbød klager omruting til neste formiddag med KLM og Alitalia via Roma med avgang kl 10.00. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som snarest mulig.

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)