

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.09.2017

Saksnummer

2016-00930

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Havana via Paris den 22. oktober 2016 kl 12.40. Flight AF1775 fra Oslo til Paris ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Da klager og hans reisefølge ankom gate stod flyet der, og tok ikke av før etter 30 minutter, men klager fikk likevel ikke gå ombord. Han stiller seg kritisk til dette.

Klager ble innlosjert på et svært dårlig overnattingssted, og ble booket om til samme fly dagen etter. Han ankom Cuba 24 timer forsinket og gikk glipp av verdifullt programinnhold på reisen. Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble booket om til raskeste mulighet, uansett med hvilket flyselskap.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AF1775 ble forsinket grunnet sent innkommet fly som følge av dårlige værforhold i Paris, tåke. Det vises til fremlagt værrapport. Klager ble booket om til neste ledige fly dagen etter og innlosjert på hotell.

Klager ble ikke booket om til KLMs avgang via Amsterdam da denne var fullbooket. Air France beklager dersom hotellet klager ble tildelt ikke var tilfredsstillende.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Air France kontroll.

Air France kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerene rett til 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 Air France godtgjort at forsinkelsen på 1 time og 18 minutter frem til Paris, 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 - tåke - som førte til at flyet fra Oslo landet forsinket i Paris. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slik flertallet ser det har flyselskapet under tvil også godtgjort at forsinkelsen på mer enn 3 timer (om lag ett døgn) frem til det endelige bestemmelsesstedet Havana, skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Flygningen til Paris landet bare minutter før planlagt avgang til Havana. Flygningen til Havana vil på et slikt stadium være ferdig boardet. Det vil si at passasjerlisten var ferdig og dørene stengt. Det var da for sent for klageren og reisefølget å være med. Etter flertallets syn har flyselskapet oppfylt sin plikt til å omrute snarest mulig selv om dette kunne vært begrunnet bedre. Flertallet ser nemlig ikke at det var andre alternativer innenfor det neste døgnet.

Slik mindretallet - forbrukernes representanter - ser det har ikke Air France godtgjort i tilstrekkelig grad at det var ekstraordinære værforhold. Metar er ikke forklart. Værrapporten sier kun delvis skyet på det aktuelle tidspunkt. Det er heller ikke dokumentert restriksjoner i flyavviklingen fra ATC. Etter mindretallets syn har klageren da 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)