

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00536

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Miami til Bergen via Paris og Amsterdam den 28. mai 2016. AF0099 fra Miami til Paris ble en time forsinket, som medførte at klager mistet sine videreforbindelser. Han ble booket om og ankom Bergen fem timer senere enn opprinnelig ruteplan.

Klager mottok ingen informasjon eller forpleining i ventetiden. Han har heller ikke mottatt forklaring på hva som var årsaken til forsinkelsen i Miami, utover at det var "airport security restrictions".

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AF0099 tok av fra Miami 60 minutter forsinket grunnet sent innkommet fly. Flyet fra Paris til Miami ble forsinket til sammen 1 time og 19 minutter grunnet et problem med rengjøringselskapet på Charles de Gaulle(48 minutter), samt restriksjoner fra Air Traffic Control.

I henhold til EU-forordning 261/2004 kan passasjerer ha rett til kompensasjon dersom avgangen er mer enn tre timer forsinket. Slike hendelser er ikke kompensasjonsberettiget i de tilfeller flyselskapet kan bevise at forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor deres kontroll. Restriksjoner fra Air Traffic Control er fullstendig utenfor Air France kontroll.

Air France kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air Frances brev.

Nemnda bemerker

Den forsinkede avgangen fra Miami førte til at klageren mistet videre flyforbindelser og kom fem timer forsinket frem til bestemmelsesstedet Bergen. Han krever nå standarderstatning.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn tre timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir dem 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 artikkel 5, 6 og 7, jf EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11. 2009 (C-402/07) og i sak Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet Air France har gjort gjeldende at den forsinkede avgangen fra Miami skyldtes at flyet som skulle hente passasjerene, ble forsinket ved flyplassen Charles de Gaulle dels på grunn av problemer med rengjøringsselskapet (48 minutter), og dels restriksjoner fra flygeledelsen (79 minutter).

Slik nemnda ser det har ikke flyselskapet ved dette godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Det er ikke gjort rede for hva problemene med rengjøringsselskapet besto i. Det er heller ikke gjort rede for at disse problemene ikke var årsaken til restriksjonene fra flygeledelsen, for eksempel ved at den første forsinkelsen medførte at flygningen fikk tildelt en senere slottid.

Nemnda anbefaler derfor at flyselskapet betaler standarderstatning til klageren med 600 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Air France betaler standarderstatning til klageren med 600 euro.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)