

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM vil ikke følge nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket ankomst til Bologna.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-02286

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med KLM og skulle reise den 2. juli 2022 fra Oslo kl. 11.50 via Amsterdam til Bologna med beregnet ankomsttid kl. 16.35. Han skulle i bryllupet til en kamerat dagen etter. Flyet fra Oslo var forsinket og avreisen ble først kl. 13.00 og han rakk dermed ikke sin videre forbindelse i Amsterdam. Han ble omrutet til kveldsflyet neste dag, men da ville han ikke rekke bryllupet og forklarte skrankepersonalet på flyplassen at det dermed ville være meningsløst å reise til Bologna. Han fikk til svar at han måtte reise til Bologna først og deretter bli omrutet tilbake til Oslo. Klager henvendte seg deretter til en forståelsesfull dame ved gaten for det neste flyet til Oslo. Hun skaffet han en billett på et fly til Bologna med avgang kl. 21.10 med KL1595. Dette flyet ble også forsinket og avgangstiden ble kl. 22.30. Klager ankom Bologna kl. 00.20 nesten 8 timer forsinket.

Klager sendte krav til KLM om standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen. Han fikk til svar at forsinkelsen fra Oslo skyldtes en innsjekket passasjer som ikke møtte opp ved gate og at dette var en ekstraordinær hendelse som fritar flyselskapet fra å utbetale erstatning.

Klager avviser at dette er ekstraordinært og anfører at det er flyselskapets problem at de prioriterer én passasjer fremfor et helt fly med passasjerer som blir forsinket. Klager fastholder sitt krav om erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvning fra Oslo ble forsinket på forgående flyvning den dagen da en passasjer ikke dukket opp for ombordstigning og de måtte lokalisere passasjerens bagasje og ta denne av flyet. Det vises til trafikkloggen og forsinkelseskodene for flyvningene. Det at en passasjer ikke dukker opp til flyvningen er en ekstraordinær omstendighet og KLM kan dermed ikke utbetale erstatning.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvar til saken forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter som eventuelt kan gi flyselskapet fritak fra å utbetale erstatning ved en forsinkelse.

KLM har fremlagt en utskrift med koder og forkortelser for KL1144. Utskriften viser ikke dato og det er ingen forklaringer på kodene. Det er heller ikke fremlagt opplysninger eller dokumentasjon som viser hva som ble gjort for å minimere ulempene overfor passasjerene. Nemnda legger etter dette til grunn at KLM ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klager har dermed krav på standarderstatning. Nemnda bemerker for øvrig at det at passasjerer av og til ikke møter til ombordstigning, og at man dermed må ta av passasjerens bagasje fra flyet, normalt må anses som en del av den sedvanlige virksomhetsutøvelsen til et flyselskap.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnd anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning på 400 euro.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)