

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse.

### Dato

05.11.2019

### Saksnummer

2018-04161

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Orlando via Amsterdam den 10. september 2018. KLM sin flyvning fra Oslo til Amsterdam (KL1144 kl. 11:50) ble forsinket, med den følge at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Amsterdam til Orlando (AF3601 kl. 14:40). Klager måtte overnatte i Amsterdam, og ble ombooket slik at hun ankom Orlando 13:30 den 11. september.

Klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM anfører at KL1144 fra Oslo til Amsterdam den 10. september 2018 ble forsinket 28 minutter grunnet ATC-restriksjoner. Klage mistet sin videreforbindelse fra Amsterdam. Hun ble ombooket til Orlando via Manchester den 11. september. KLM har på denne måten overholdt sin omrutingsplikt jf. EU-forordning artikkel 8.

Klager har i noen situasjoner rett på standardkompensasjon ved forsinkelser som overstiger tre timer. Det er imidlertid klare unntak fra denne hovedregelen. Jf. forordningens artikkel 5 skal et opererende flyselskap ikke måtte betale kompensasjon dersom forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette var tilfellet i denne saken.

KLM må forholde seg til Air Traffic Control sine instruksjoner, da passasjerernes sikkerhet er flyselskapets førsteprioritet. Air Traffic Control dirigerer flyene på bakken og i luften. Deres formål er å forhindre kollisjoner, organisere og regulere flytrafikken. På bakgrunn av dette kunne ikke KLM ha unngått forsinkelsen på denne flyvningen.

### Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder også for tilfeller hvor forsinkelsen medfører at passasjerene mister en videreforbindelse på en gjennomgående billett, og dermed blir forsinket over tre timer til sitt endelige bestemmelsessted. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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).

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Årsaken til forsinkelsen var at KLM fulgte pålegg fra Air Traffic Control. Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. Klager har etter dette ikke rett til kompensasjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)