

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

### Dato

21.04.2020

### Saksnummer

2019-02637

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Ålesund til Roma via Amsterdam t/r 1. - 6. mai 2019 på følgende reiserute:

01MAY AES AMS 1650 1855 KL1326

01MAY AMS FCO 2035 2245 KL1609

06MAY FCO AMS 1725 2000 KL1604

06MAY AMS AES 2050 2250 KL1327

På utreisen ble flight KL1326 fra Ålesund til Amsterdam forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om til påfølgende dag kl 09.35, og ankom endelig bestemmelsessted Roma kl 11.50.

På returen ble flight KL1604 fra Roma til Amsterdam forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble booket om til påfølgende dag kl 14.20, og ankom endelig bestemmelsessted Ålesund kl 16.20. Begge klagerne mistet en dags arbeidsfortjeneste. En av klagerne har fremlagt dokumentasjon på at han i snitt tjener kr 7 419 per dag.

Klager opprettet to klagesaker mot KLM for hver av hendelsene. Vedrørende utreisen fikk klager først svar om at hun hadde krav på erstatning, men flyselskapet endret senere denne avgjørelsen og skyldte på kontrollsistemene på Schiphol.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 400 euro per person for hver av hendelsene, samt tapt arbeidsinntekt kroner 7 419.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1326 den 1. mai 2019 ble forsinket 1 time og 32 minutter grunnet implementering av Electronic Flight Strips system på rullebanen på Schiphol. Klager ble booket om til neste ledige fly påfølgende dag.

KL1604 den 6. mai ble forsinket en time og 12 minutter grunnet sent innkommet fly som følge av implementering av Electronic Flight Strips system på rullebanen på Schiphol. Klager ble booket om til neste ledige fly påfølgende dag.

KLM mener hendelsene ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, og anser årsaken som ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning 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 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet KLM har uttalt at forsinkelsen skyldtes forhold på flyplassen. Nemndas flertall - leder, forbrukerrepresentanten og en bransjerepresentant - kan ikke se at en planlagt implementering av nytt system på rullebanen på Schiphol er å anse som en ekstraordinær omstendighet utenfor KLMs kontroll.

Flertallet mener etter dette at klager har krav på 400 euro per person for hver av forsinkelsene.

Mindretallet - flybransjens representant - mener at implementering av lys på rullebanen - planlagt eller ikke - er en ekstraordinær omstendighet som ligger utenfor KLMs kontroll, og at flyselskapet dermed ikke er erstatningspliktig. Likevel finner mindretallet at KLM ikke kan trekke tilsagnet om å betale erstatning all den tid dette blir bekreftet fra selskapet i e-post av 13. mai 2019. Se nedenfor.

Nemnda bemerker videre at KLM i e-post av 10. mai 2019 har opplyst at årsaken til forsinkelsen den 1. mai var operasjonelle årsaker, og at flyselskapet vil utbetale en erstatning på 400 euro per person. En samlet nemnd er av den oppfatning at KLM ikke ensidig kan trekke dette tilsagnet tilbake. KLM er forpliktet til å følge opp tilbud gitt av egne ansatte.

Klager har videre fremsatt krav om tap av arbeidsinntekt på kr 7 419.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Siden standarderstatningen på 400 euro ikke overstiger tapt arbeidsinntekt (kroner 7 419) har klager etter flertallets syn krav på å få dekket kroner 7 419 med fradrag av 400 euro.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5(5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler 1 600 euro til klagerne, samt tapt arbeidsfortjeneste med fradrag av 400 euro.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)