

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.12.2017

### Saksnummer

2017-00386

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren og hans familie skulle reise fra Bergen til Colombo Sri Lanka den 26. desember 2016 via Amsterdam og Abu Dhabi. Flight KL1190 fra Bergen til Amsterdam ble forsinket som følge av problemer med å koble broen til flyet på Flesland. Klageren anser ikke dette som en ekstraordinær omstendighet. Flyet landet i Amsterdam 11 minutter forsinket, men klageren og hans familie nådde likevel frem til gaten for sin videreforbindelse før den stengte. Til tross for dette ble familien nektet ombordstigning, og plassene deres ble gitt til passasjerer på stand-by. Det ble informert om, først ved gate og senere i transferdesken, at årsaken var overbooking.

Klageren stiller seg sterkt kritisk til hendelsen. Han mener følgende sannsynligvis har hendt:

KL3948 (operert av Etihad Airways flight EY0078) fra Amsterdam til Abu Dhabi er overbooket. Noen på Schiphol ser at passasjerer fra Bergen er forsinket, og tenker at dette er løsningen på problemet. Da det viser seg at forsinkelsen ikke blir så stor som forventet bes passasjerene på KL1190 fra Bergen om å henvende seg i transferdesken ved ankomst Schiphol. Men da klageren og hans familie heller velger å løpe til gate innser flyselskapet at de har tabbet seg ut når de må nektet familien ombordstigning i en enda åpen gate.

For klageren er det uvesentlig om det er KLM eller Etihad Airways som opererte flyvningen fra Amsterdam. Han mener at KLMs ansvar ikke stopper i Amsterdam, og at flyselskapet eventuelt må ta kravet på vegne av klageren opp med Etihad.

Klageren og hans familie ble booket om via Singapore, og fikk en syv timers lengre reise. Familiens bagasje ankom ikke Colombo før etter tre dager.

Klageren krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KL1190 ble forsinket 16 minutter, ikke 11 slik klageren hevder, grunnet problemer med flytrappen på Flesland. Flytrappen, som Bergen Lufthavn har ansvar for, var ødelagt, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Minimum connection time i Amsterdam er 50 minutter, klageren hadde opprinnelig 60 minutter. Grunnet forsinkelsen ville det bli vanskelig for klageren å nå sin videreforbindelse, de ble av den grunn ombooket til neste avgang via Singapore.

Klageren hevder flyet fra Amsterdam var overbooket. KLM har ingen informasjon om dette da denne flyvningen ble operert av Etihad Airways.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er hendelsen ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM har overført 5 000 bonuspoeng til klageren, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flygning fra Bergen til Amsterdam ble forsinket slik at klager ikke rakk flyet fra Amsterdam til Abu Dhabi og videre til Colombo. Klageren og hans familie ble omrutet og ankom Colombo syv timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

KLM har opplyst at forsinkelsen skyldtes problemer med flytrappen på Bergen lufthavn Flesland. Nemnda er av den oppfatning at problemer med flytrappen ikke gir grunnlag for å anvende unntaksbestemmelsen i forordningen. Det fremkommer av den fremlagte dokumentasjon at flyet ankom Amsterdam 16 minutter forsinket pga. problemene med flytrappen. Nemnda finner det ikke godtgjort at klager ikke ville rukket flyet om man ser bort fra forsinkelsen som skyldtes flytrappen. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)