

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering/forsinkelse.

Dato

16.06.2020

Saksnummer

2019-03637

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Sandefjord til Manchester via Amsterdam den 10. august 2019 med KLM sine flyvninger KL1212 og KL1073.

KL1212 ble forsinket, da forutgående fly for klager sin flyvning landet på Oslo Lufthavn istedenfor Torp. Klager ble først meddelt forsinkelsen kl. 00.07 og deretter kansellering kl. 00.41. Han ble transportert med buss til Oslo Lufthavn.

Fra Oslo Lufthavn fløy klager til Amsterdam på samme flynummer, KL1212. På grunn av en lengre forsinkelse fra Oslo mistet klager sin videreforbindelse til Manchester. Han ble booket om til en ny flyvning som medførte ca. ni timers ventetid i Amsterdam. Ombookingen skjedde på flyplassen i Amsterdam.

Klager krevde erstatning for hendelsen. Han fikk avslag fra KLM med den begrunnelse at hendelsen skyldtes dårlig vær over London. Klager reagerer på at han ikke hørte noe om dette under reisen. Det ble sagt at flyet kvelden i forveien var forsinket og at Torp var stengt slik at flyet måtte lande på Oslo Lufthavn. Klager reagerer på at flyet som sto på Oslo Lufthavn ikke kunne flyttes tidlig til Torp, slik at klager hadde rukket videreforbindelsen, eller at han ikke ble booket om direkte fra Oslo Lufthavn til England. Ombookingen til KLM medførte at klager mistet hele dagen i Manchester.

Klager krever erstatning for tapt tid og refusjon av merutgifter i ventetiden i Amsterdam. Det eneste klager fikk var en kupong på 10 euro, noe han selv måtte spørre om.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1212 fra Sandefjord til Amsterdam den 10. august 2019 måtte ha avgang fra Oslo Lufthavn grunnet omdirigering av innkommende flyvning KL1221 på kvelden den 9. august 2019, som skyldtes værforholdene i Amsterdam.

Grunnet forsinkelsen av KL1221 hadde ikke KLM muligheten til å ankomme Sandefjord Lufthavn, da flyplassen stengte ved midnatt. Flyet måtte derfor omdirigeres til å lande i Oslo kl. 00.25 den 10. august 2019. Passasjerene ble tilbudt busstransport fra Sandefjord til Oslo Lufthavn morgenen den 10. august. Som en konsekvens av dette ble KL1212 forsinket med 4 timer og 54 minutter.

Passasjerene mistet deres planlagte videreforbindelse fra Amsterdam med KL1073. Grunnet dette ble klager ombooket til neste ledige flyvning til Manchester med KL1083 den 10. august 2019, med ankomst Manchester kl. 21.53 lokal tid. KLM har derfor sørget for omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.1 (2) (b) (c).

Det er tilfeller hvor passasjerene kan ha rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 hvis en flyvning blir kansellert eller forsinket mer enn tre timer. Det er imidlertid klare unntak fra denne regelen. Flyselskapet er ikke pålagt å utbetale standarderstatning dersom forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, noe som var tilfellet i denne saken.

Flyselskapet er ikke pålagt å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7. Et flyselskap kan ikke motvirke værforhold som påvirker flyoperasjonen og stengningstider på flyplassen. Forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLM må basert på dette avslå kravet om standarderstatning.

KLM vil dekke klager sine rimelige merutgifter i ventetiden i Amsterdam. KLM har forespurt mer informasjon fra klager pr. e-post.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning for tapt tid og refusjon av merutgifter i ventetiden.

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 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).

KLM har begrunnet forsinkelsen i tordenvær i Amsterdam dagen før, som medførte at flyet ikke rakk frem til Torp Lufthavn før lufthavnen stengte midnatt. Flyet ble da omdirigert til Oslo Lufthavn, og passasjerene fraktet dit med buss neste morgen. Også overføring av data fra Torp til Gardermoen tok tid.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Den fremlagte METAR-rapport viser at det til tider var tordenvær i Amsterdam den 9. august 2019. I tillegg har selskapet lagt frem flyinformasjon for KL1221 og KL1212, men uten å forklare kodene i dokumentene eksplisitt. Slik nemnda leser flyinformasjonen knyttes forsinkelsen/omdirigeringen av KL1221 til Delay-code 93, som ifølge IATA sin informasjon betyr rotasjonsforsinkelse. Heller ikke Delay-koden for KL1212 henviser til værforhold. Nemnda finner at KLM med dette ikke har oppfylt sin bevisbyrde for å dokumentere årsaken til maskinens forutgående rotasjonsforsinkelse.

KLM har heller ikke tatt stilling til klagers bemerkninger om tiltak som kunne vært gjort for å unngå forsinkelsen.

Etter en samlet vurdering finner Nemndas flertall at KLM ikke tilstrekkelig har begrunnet og underbygget hva som faktisk forårsaket uregelmessighetene på klager sin flyvning. Selskapet har derved ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet - medlemmene Rise og Espolin Johnson - finner at KLM har godtgjort at forsinkelsen skyldtes forhold som konstituerer ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Videre finner mindretallet at KLM ikke kunne forhindre/minsket forsinkelsen uten å iverksette tiltak som ville vært urimelig byrdefulle for selskapet. Mindretallets oppfatning er derfor at klager ikke har rett på standarderstatning.

Nemnda anbefaler at selskapet utbetaler standarderstatning med € 250 til klager.

Ved forsinkelser kan passasjerer ha rett på forpleining som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningens artikkel 9. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Klager sin forsinkelse oppfyller kravet til forsinkelsens lengde. Han har oppgitt at han kun fikk 10 euro til mat. Nemnda mener dette ikke var tilstrekkelig sett hen til lengden på forsinkelsen. KLM har imidlertid i sitt tilsvarende sagt seg villig til å dekke rimelige utgifter i ventetiden. Nemnda kan ikke se at klager har oppgitt noe beløp eller fremlagt noen kvitteringer. Nemnda anbefaler derfor at dette sendes til KLM, slik at de kan utbetale beløpet til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler 250 euro til klager, i tillegg til rimelige og dokumenterte utgifter til mat i ventetiden.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)