

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

06.11.2018

### Saksnummer

2017-03318

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1824 fra Berlin (TXL) til Amsterdam (AMS) 11. desember 2017 kl. 11.55. De to reisende hadde deretter videreforbindelse med KL1203 til Stavanger (SVG) kl. 14.55.

Klager anfører at han og hans kone ble nektet ombordstigning på flyvningen. Flyet var, i følge klager, overbooket som følge av snøvær i Amsterdam, som hadde medført mange kanselleringer. Han anfører at de to reisende ble nedprioritert og nektet ombordstigning, og at KL1824 gikk til planlagt rutetid.

På ovennevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer. Klager har mottatt refusjon av sine utgifter til forpleining.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1824 fra Berlin (TXL) til Amsterdam (AMS) 11. desember 2017 ble forsinket med tre timer og elleve minutter som følge av dårlige værforhold i Amsterdam. Da klager ville mistet sin planlagte videreforbindelse til Stavanger, ble reisefølget booket om til ny reise med Lufthansa og SAS neste dag. KLM anfører derfor at de har tilbudt passasjerene omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

KLM viser til at det var snø i Amsterdam denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klagers utgifter til hotell og mat er refundert av KLM. Flyselskapet anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen

ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon fra KLM, og finner det følgelig sannsynliggjort at KLMs flyvning KL1824 fra Berlin til Amsterdam 11. desember 2017 ble forsinket med tre timer og elleve minutter. Videre har selskapet fremlagt dokumentasjon som viser at klager ble booket om til nye flyvninger 12. desember 2017, da de ikke ville rukket sin videreforbindelse fra Amsterdam til Stavanger.

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 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen snøvær i Amsterdam denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. KLM booket om klager allerede før ombordstigning i Berlin, slik at passasjerene ikke skulle bli "strandet" på flyplassen i Amsterdam. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)