

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

27.10.2017

### Saksnummer

2017-00369

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Dubai via Amsterdam den 1. februar 2017 kl 12.00. Avgangen forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse, dette medførte at hun ankom endelig bestemmelsessted 7-8 timer forsinket.

Klager mener problemer hos ATC (Air Traffic Control) ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Videre mener hun at KLM burde hatt god tid til å ombooke klager til en rute som ville medført tidligere ankomst i Dubai.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Feil hos ATC i Amsterdam forårsaket store forsinkelser og forstyrrelser i KLMs ruteprogram den 1. februar 2017. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Flight KL1200 med avgang fra Stavanger kl 12.00 ble forsinket 2 timer og 24 minutter. Dette førte til at klager mistet sin videreforbindelse i Amsterdam. Hun ble booket om til første ledige avgang med KLM og Emirates via Frankfurt.

Et flyselskap kan ikke holdes ansvarlig for avgjørelser besluttet av ATC. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### Nemnda bemerker

Forsinkelse som fører til at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerene 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 og 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).

Nemnda mener at det ikke er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet:

Flyselskapet KLM har fremlagt dokumentasjon for at det var feil med Air Traffic Control (ATC) i Amsterdam den aktuelle dagen og at denne feilen forårsaket forsinkelser i flytrafikken. Denne feilen lå utenfor KLMs kontroll.

Forsinkelse utløser ingen rett til omruting, jf artikkel 6 nr 1.

Klageren kan således ikke bygge noen ytterligere rett på at KLM la ruten hennes om til en annen flyplass enn Amsterdam.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)