

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert avgang og forsinket ankomst.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-03510

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med KLM og skulle reise fra Trondheim via Amsterdam til Venezia den 15. desember 2022 kl 17.10. 20 minutter før avgang ble flyvningen kansellert. Det viste seg at innkommende fly til Trondheim ble omdirigert til Oslo, og det ble opplyst at det skyldtes værforholdene. Klager stiller seg tvilende til dette da alle andre fly landet og gikk fra flyplassen i Trondheim. Klager ble omrutet til ny reise med SAS og Air France den 16. desember fra Trondheim via Oslo og Paris og med ankomst Venezia kl 17.05.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang og forsinket ankomst.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers reise fra Trondheim via Amsterdam til Venezia ble kansellert som en følge av at innkommende fly til Trondheim, som skulle operere klagers flyvning KL1176, ble omdirigert til Oslo på grunn av været og forholdene på rullebanen på flyplassen i Trondheim. KLM viser til at det er flyveledelsen som bestemmer hvilke fly som får tillatelse til å lande eller ikke under slike værforhold. Kapasiteten på rullebanene kan bli redusert for å bedre landingsmulighetene og sikkerheten. Dessverre var klagers fly ett av de som ikke fikk tillatelse til å lande denne dagen. KLM viser til fremlagt metarrapport for Trondheim lufthavn 15. desember 2022 som dokumentasjon for værforholdene.

På bakgrunn av dette kan ikke KLM utbetale erstatning for kansellert reise i dette tilfellet.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Passasjerer

skal videre få valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 9.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en 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 kanselleringen.

Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvar forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter. Ifølge KLM skyldtes kanselleringen av klagers flyvning at innkommende fly til Trondheim, som skulle operere klagers flyvning til Amsterdam, ble omdirigert til Oslo på grunn av været. Dette skyldtes trafikkreguleringer i luftrommet.

Flyselskapet har fremlagt en metarrapport, men ikke gitt noen nærmere forklaring på været eller hva som ble gjort for å minimere ulempene overfor passasjerene.

Slik nemnda ser det har flyselskapet ikke sannsynliggjort at kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda konkluderer derfor med at klager har krav på standarderstatning på 400 euro for kansellert reise og forsinket ankomst til Venezia.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning på 400 euro til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)