

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (30.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Flyvningen ble forsinket som følge restriksjoner fra ATC, Air Traffic Control, noe som er utenfor selskapets kontroll.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00742

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med KLM kl. 10:00 fra Bergen til Newcastle via Amsterdam den 7. februar 2022.

Avgangen med KL1188 fra Bergen til Amsterdam ble noe forsinket, men klager hadde et berettiget håp om å nå sin videreforbindelse til Newcastle.

Etter at ombordstigning var gjennomført, opplyste kapteinen at det ville bli ytterligere forsinkelse, da det hadde oppstått problemer med flyets dør. Dette mener klager var utslagsgivende for at de ikke rakk flyet til Newcastle, da avgang ble ca. kl.11:00.

Klager rakk ikke sin videreforbindelse, ble booket om, og ankom Newcastle ca. 9 timer for sent. Klager mottok matkupong på 15 EUR.

Klager mottok mail fra KLM den 15. februar 2022, der de fastslo at forsinkelsen med KL1188 fra Newcastle til Amsterdam, (ikke Bergen til Amsterdam), skyldtes teknisk feil, og at klager ble booket om til EY038 senere samme dag. KLM bekreftet at de skulle overføre 250 EUR til klager i standarderstatning.

Deretter svarte KLM på nytt den 25. mars at dette allikevel ikke stemte, da årsaken var restriksjoner fra Air Traffic Control. KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Klager påpeker at KLM har vist til feil strekning i sine svar, at EY038 er ukjent for henne, og at alt kan bero på en sammenblanding av andre saker.

Klager krever standarderstatning som ble lovet i første omgang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fly som gikk fra Amsterdam til Bergen ble forsinket grunnet restriksjoner fra Air Traffic Control. KL1188 ble forsinket med 22 minutter som følge av dette. Klager ble booket om til neste mulige avgang til Newcastle. Årsaken er ekstraordinær, og KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises til vedlagt rapport.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har 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, samt 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).

Flyselskapet KLM har uttalt at forsinkelsen skyldtes restriksjoner i luftrommet. Selve forsinkelsen er dokumentert, men ikke årsaken til forsinkelsen. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning med 250 euro per person.

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.

Forbrukerrepresentantene ønsker også å påpeke at det synes å foreligge brudd på flyselskapets plikt til å informere om passasjerers rettigheter ved forsinkelse, jf. forordningen 261/2004 artikkel 14.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 250 euro per person.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)