

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (07.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst om at KLM ikke vil følge vedtaket.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse som medførte at klager mistet videreforbindelsen.

#### Dato

17.02.2023

#### Saksnummer

2022-01694

#### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og tre andre medreisende hadde kjøpt billetter via KLM for å reise med KL1144 fra Oslo til Amsterdam og videre med DL257 fra Amsterdam til Boston den 1. juli 2022. Planlagt ankomst i Boston var kl. 16.40 den 1. juli.

Flyvningen fra Oslo ble imidlertid forsinket, slik at de mistet videreforbindelsen fra Amsterdam. Klager har oppgitt at de først ble tilbudt omruting via London neste dag. Klager har imidlertid anført at da de skulle sjekke inn for flyvningen KL1001 den 2. juli, fikk de beskjed om at de var tatt av denne flyvningen og plassert på en direkteflyvning til Boston senere samme dag i stedet. De ankom til slutt Boston kl. 13.10 den 2. juli 2022.

Klager har fått dekket utgifter til mat, hotell og transport. Klager krever i tillegg standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av den forsinkede ankomsten i Boston.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke inngitt tilsvar i saken, på tross av anmodning og purring.

Overfor klager har KLM i en første e-post anført at flyvningen fra Oslo ble forsinket som følge av tekniske vanskeligheter på flyplassen, mens selskapet i en annen e-post har anført at forsinkelsen skyldtes tett snøvær på Oslo lufthavn.

### Nemnda bemerker

KLM har ikke inngitt tilsvaer i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av klagers opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning KL1144 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket, slik at de mistet videreforbindelsen til Boston. Videre legger nemnda til grunn at de ble omruttet dagen etter fra Amsterdam.

Det første spørsmålet blir om klager og de medreisende har rett på standarderstatning for forsinkelsen fra Oslo.

En passasjer som kommer mer enn tre 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).

KLM har ikke inngitt tilsvaer i saken og har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold. Nemnda mener derfor at klager har rett på 600 euro i standarderstatning per person, totalt 2400 euro, for forsinkelsen av KL1144.

Det neste spørsmålet blir om klager også har rett på standarderstatning som følge av at de først ble tilbudt omruting via London, og denne omrutingen også ble kansellert. Etter denne kanselleringen ble klager plassert på en senere direkteflyvning til Boston.

Nemnda viser til at klager ankom Boston 50 minutter senere enn det først var lagt opp til. Denne forsinkelsen er mindre enn to timer. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c tredje punkt.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager og de medreisende har rett på standarderstatning for forsinkelsen av KL1144, men ikke for KL1001, dvs. totalt 2400 euro.

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

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler totalt 2400 euro i standarderstatning til klager.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)