

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av hotellutgifter ved forsinkelse.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-01574

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med KLMs flyvning KL1176 fra Trondheim (TRD) til Amsterdam (AMS) 21. november 2017 kl. 17.15. Flyvningen ble imidlertid forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med KL701 til Buenos Aires (EZE) samme dag kl. 20.55. Hun ble booket om til ny flyvning neste dag.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro, samt refusjon av sine utgifter til overnatting i ventetiden i Amsterdam.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1176 fra Trondheim til Amsterdam 21. november 2017 ble forsinket med én time og tolv minutter. Forsinkelsen skyldtes systemfeil hos flyveledertjenesten. Klager mistet sin planlagte videreforbindelse med KL701 til Buenos Aires, og hun ble booket om med KLM og Gol Linhas Aereas, og ankom sitt endelige bestemmelsessted 22. november 2017 kl. 23.15. Selskapet anfører omruting er tilbudt i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Systemfeilen hos ATC forårsaket store uregelmessigheter ved Amsterdam Schiphol. KLM opplevde lange forsinkelser for en rekke kanselleringer.

KLM anfører at de ovennevnte forhold 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. Selskapet har utbetalt klagers utgifter til hotell til 118,50 euro.

Nemnda bemerker

KLMs flyvning KL1176 fra Trondheim til Amsterdam 21. november 2017 ble forsinket med én time og tolv minutter. Passasjeren mistet derfor sin videreforbindelse til Buenos Aires.

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).

I dette tilfellet er det opplyst at forsinkelsen skyldtes systemfeil hos flyveledertjenesten i Amsterdam. Feilen fikk konsekvenser for en rekke flyvninger som skulle operere inn og ut av Schiphol denne dagen. Etter nemndas syn må dette anses som ekstraordinære omstendigheter. Nemnda kan heller ikke se at følgene av systemfeilen kunne vært unngått eller overvunnet selv om alle rimelige tiltak var truffet av flyselskapet.

Passasjeren ble booket om til ny flyvning til Buenos Aires neste dag. Dette må anses som et rimelig omrutingstilbud i forordningens forstand.

Nemnda kan på ovennevnte grunnlag ikke se at klager har krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)