

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

04.03.2016

### Saksnummer

0630/15F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bordeaux via Amsterdam den 8. april 2015 kl. 17:25. KL1148 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble innlosjert på hotell på Gardermoen, og ble booket om til kl. 06:10 morgenen etter.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke fikk være med KL1148 fra Oslo til Amsterdam samme kveld, for derfra å ta fly videre til Bordeaux dagen etter. I stedet blir han innlosjert på Gardermoen.

Klager mener at tåke ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet. Han mener videre at KLM ikke har tatt alle rimelige tiltak for å minimere forsinkelsen for klager. KLM visste om forsinkelsene i Amsterdam tidlig på dagen og kunne booket om klager med andre selskap samme dag.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### KLM har i det vesentlige anført:

KL1148 ble forsinket 44 minutter grunnet restriksjoner i luftrommet tidligere på dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste ledige avgang dagen etter.

Da svært mange passasjerer ble berørt var det vanskelig å kontakte hver enkelt. KLM beklager dersom klager er misfornøyd med ombookingen.

På våre nettsider kan passasjerene selv booke seg om til andre foretrukne avganger.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

## **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det før planlagt avreise fra Norge var klart at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse fra Amsterdam til Bordeaux. Det var dermed også klart at klager ville ankomme Bordeaux mer en fire timer forsinket.

Klager ønsket å være med KL1148 til Amsterdam for å overnatte der. Han har videre anført at KLM avslo dette og omrutet klager fra Oslo neste morgen kl. 06:00. KLM har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. KLM har ikke gitt noen forklaring hvorfor klager ble nektet å være med flyet til Amsterdam ut over at det var «the best possible option».

Klagerne kom frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn fire timer senere enn planlagt. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

KLM har opplyst at forsinkelsen skyldtes restriksjoner i luftrommet tidligere på dagen. Det henvises til tåke tidligere på dagen. KLM har vedlagt en intern melding sendt ut kl. 08:00 samme dag. KL1148 hadde planlagt avgang fra Oslo kl. 17:25. KLM har ikke redegjort for flyaktiviteten ut over dagen eller hvorfor KL1148 ble berørt av problemene denne morgenen. Nemnda er av den oppfatning at KLM ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro per passasjer.

Nemnda har forståelse for at klagerne var misfornøyd med at de ble omrutet fra Oslo i stedet for fra Amsterdam. KLM sørget imidlertid for å omrute klagerne til det endelige bestemmelsesstedet så snart som mulig, og nemnda kan ikke se at det foreligger grunnlag for standarderstatning for at klagerne ikke kom med KL1148 fra Oslo til Amsterdam.

## **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler en samlet kompensasjon på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbrukerrådet Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*