

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Luftrestriksjoner i Amsterdam.

Dato

14.06.2024

Saksnummer

2023-03954

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise t/r Oslo-Amsterdam-Luxembourg med KLM:

KL1140 - Oslo-Amsterdam - kl. 06:30-kl. 08:15 - 19. oktober 2023

KL1739 - Amsterdam-Luxembourg - kl. 09:00-kl. 09:55 - 19. oktober 2023

KL1746 - Luxembourg-Amsterdam - kl. 18:30-kl. 19:35 - 20. oktober 2023

KL1151 - Amsterdam-Oslo - kl. 20:50-kl. 22:25 - 20. oktober 2023

Utgående reise KL1140 Oslo-Amsterdam ble forsinket slik at klager mistet videreforbindelsen KL1739 Amsterdam-Luxembourg.

Klager ble omrutet til ny flyvning KL1741 Amsterdam-Luxembourg og ankom endestinasjonen Luxembourg ca. kl. 14:00 den 19. oktober 2023, ca. fire timer forsinket.

Klager har kommentert tilsvaret til KLM og skriver at tjenesteyter viser til restriksjoner fra tårnet i Amsterdam. Flyet ble imidlertid stående og vente på deicing på Gardermoen, noe som ble opplyst fra cockpit. At flyet pga dette mistet sin landingslot på CHPL og måtte avvente take off fra Gardermoen, må være tjenesteyters ansvar.

Klager krever standarderstatning på 400 EUR for forsinkelsen i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På den aktuelle datoen skulle passasjerer fly med KL1140 fra Oslo til Amsterdam, avgang 06:30 med ankomst i Amsterdam 08:15. Han skulle deretter ta KL1739, med ankomst Luxembourg 09:55.

KL 1140 ble dessverre forsinket, og passasjerene mistet sitt neste fly, KL 1739, til Luxembourg. Han ble ombooket med neste tilgjengelige fly, KL 1741, og ankom Luxembourg 13:44, tre timer og 49 minutter forsinket.

I tilfeller der fly blir forsinket, kan passasjerer være berettiget kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004, med mindre flyselskapet ikke er ansvarlig for hendelsen.

I dette tilfellet ble KL 1140 forsinket på grunn av kontrolltårnrestriksjoner i Amsterdam. Siden dette er en situasjon utenfor KLMs kontroll som ikke kunne vært unngått, selv med rimelige forhåndsregler, er passasjerene ikke berettiget til kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004. Vennligst se festede vedlegg med informasjon og bevis vedrørende kansellasjonen.

KLM har lagt ved vedlegg om ATC, Eurocontrol, oversikt over flyvningen KL1140 og interne logger.

Klager informerer om at cockpit informerte om at de ventet på de-icing på Gardermoen og derfor mistet flyet sitt landingslot i Amsterdam.

Det er tidligere vedlagt dokumentasjon som viser at KL1140 ble forsinket grunnet luftrestriksjoner i Amsterdam. All dokumentasjon innsendt tidligere viser at det var luftrestriksjoner i Amsterdam som forårsaket forsinkelsen. Det at det ble informert om forsinkelse på de-icing, er heller ikke noe som er berettighet EC261/2004 kompensasjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning KL1140 Oslo-Amsterdam ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen KL1739 Amsterdam-Luxembourg. Klager ble omrutet av KLM og ankom endestedet Luxemboorg ca. fire timer forsinket.

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen var under tre timer, eller 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 dokumentert med interne logger at forsinkelsen skyldtes kontrolltårnrestriksjoner i Amsterdam.

Nemnda mener at det er dokumentert at det var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som var årsaken til forsinkelsen. Klager ble omrutet til ny flyvning samme dag og ankom endestedet Luxemboorg ca. fire timer forsinket. Slik nemnda ser det var det ingen andre rimelige tiltak KLM kunne satt inn i den aktuelle

situasjonen med ATC-restriksjoner. Nemnda kan ikke anbefale at klager tilkjennes standarderstatning i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)