

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.  
Dårlige værforhold og spørsmål om halvering av standarderstatningen.

### Dato

14.10.2024

### Saksnummer

2024-01007

### Tjenesteytere

KLM

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise Stavanger-Amsterdam-Orlando gjennom Ticket.no:

KL1196 (operert av KLM) - Stavanger-Amsterdam - kl. 06:00-kl. 07:35 - 16. februar 2024

KL6132 (operert av KLM) - Amsterdam-Orlando - kl. 12:15-kl. 16:40 - 16. februar 2024

KL1196 Stavanger-Amsterdam ble kansellert på avreisedagen grunnet tekniske feil på flyet.

Klager ble omrutet til ny reise:

SK4014 (operert av SAS) - Stavanger-Oslo - kl. 09:35-kl. 10:25 - 16. februar 2024

BA763 (operert av British Airways) - Oslo-London - kl. 11:45-kl. 13:15 - 16. februar 2024

VS91 (operert av Virgin Atlantic) - London-Orlando - kl. 14:35-kl. 19:45 - 16. februar 2024

SK4014 Stavanger-Oslo ble forsinket grunnet dårlige værforhold på forutgående flyvning, som resulterte i at klager mistet videreforbindelsen.

Klager ble deretter omrutet på nytt:

FI319 (operert av Icelandair) - Oslo-Keflavik - kl. 13:00-kl. 15:05 - 16. februar 2024

FI645 (operert av Icelandair) - Keflavik-Washington DC - kl. 16:50-kl. 18:20 - 16. februar 2024

UA869 (operert av United Airlines) - Washington DC-Orlando - kl. 22:06-kl. 00:29 - 16.-17. februar 2024

Klager ankom endestinasjonen Orlando kl. 00:29 den 17. februar 2024. Planlagt ankomst var kl. 16:40 den 16. februar 2024.

Klager har kommentert tilsvarene til KLM og SAS:

Klager mener fortsatt at han har krav på 600 EUR, da det er KLM er skyld i den lange forsinkelsen til ankomststedet i utgangspunktet. Etter at klager sendte klagen til Transportklagenemnda, fikk han svar fra KLM, mandag 15. april, der det ser ut til at de har omgjort den opprinnelige avgjørelsen, og at de nå vil overføre de resterende 300 EUR til klager innen 60 dager. Klager regner da med at KLM har innsett at den opprinnelige avgjørelsen derfor var feil, og at saken derfor gikk i klagers favør.

Klager har ikke mottatt de resterende 300 EUR fra KLM.

Svaret fra KLM er feilaktig. Klagers ankomst var forsinket med nesten 8 timer, ikke 3-4 timer som de påstår. Klagers opprettholder sitt krav på 600 EUR i henhold til EU-regelverket. Klager bestilte en gjennomgående reise med KLM og deres alliansepartnere, og det at de valgte å sende klager på en alternativ rute med andre flyselskap utenfor alliansen (SAS og Icelandair) på grunn av kanselleringen, er ikke noe klager som kunde kan lastes for.

Tidligere innsendt mail, viser også at de hadde omgjort vedtaket, og skulle utbetale de resterende 300 EUR, uten at dette har skjedd innen de 60 dagene dette skulle skje.

Klager ble ikke omrutet via London, slik de hevder, men via Keflavik, som angitt som "Second rebooking" i vedlegget "omruting". Klager landet i Orlando klokken 00:29 neste dag, og ikke klokken 19:45 samme dag. Ankomsttiden var derfor betydelig senere enn den opprinnelige ankomsten, som skulle være klokken 16:40 samme dag.

Klager krever standarderstatning på 600 EUR ettersom ankomsten ble så betydelig forsinket med nesten 8 timer.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

KLM har i det vesentlige anført:

KL1196/16FEB24 ble kansellert grunnet tekniske årsaker.

Klager ble ombooket på ny avgang med SAS med ankomst 3-4 timer forsinket. Klager har fått utbetalt 300 EUR i EU261/2004-kompensasjon.

Klager nevner at reisen ble mer enn 7 timer forsinket. I dette tilfellet ble SK4014/16FEB24 fra Stavanger til Oslo Gardermoen forsinket. Klager mistet i dette tilfellet sin videreforbindelse og ble ombooket med en senere avgang som resulterte i ny forsinkelse.

I dette tilfellet er forsinkelsen forårsaket av SAS. KLM ber nemnda sende klagen til det berørte flyselskap. KLM har i dette tilfellet allerede utbetalt kompensasjon for kanselleringen basert på opprinnelig ombooking.

KLM har mottatt tilsvar fra klager om at han ikke har mottatt resterende EUR 300 fra KLM som avtalt.

Som nevnt i tidligere korrespondanse i denne saken, har klager kun krav på EUR 300 da forsinkelsen var 3-4 timer med ny ombooking. Som nevnt tidligere, var det ytterligere forsinkelser grunnet ny ombooking med SAS.

Det er vedlagt betalingsbekreftelse for utbetaling av EUR 300 for tidligere utbetalt kompensasjon fra KLM grunnet flykanselleringen. I tillegg er det vedlagt omrutinginformasjon.

SAS har i det vesentlige anført:

SAS har mottatt en klage fra passasjeren ovenfor angående reise fra Stavanger til Amsterdam til Orlando med SK 4014 16/02/2024.

Kunden har krevd kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, siden flyet ble forsinket.

SAS bestrider kravet siden flyvning SK 4014 ble forsinket på grunn av værforhold på tidligere flyvning (avgangsstasjon, vær under flydriftsminima).

SAS viser til Traffic and Flight Information, BI-Portal, Power BI, Ediss, Flightstats og METAR.

SAS viser til at de omrutet til neste ledige flyvning med FI319.

Da forsinkelsen skyldtes værforhold på forutgående flyvning, er dette utenfor SAS sin kontroll og en ekstraordinær omstendighet som ikke gir grunnlag for standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet om standarderstatning for kanselleringen av KL1196 Stavanger-Amsterdam grunnet tekniske feil på flyet:

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning KL1196 Stavanger-Amsterdam ble kansellert på avreisedagen grunnet tekniske feil på flyet. Det er ikke omtvistet at kanselleringen gir rett til standarderstatning. Tvisten går ut på selve summen klager har krav på.

Klager ble omrutet av KLM til ny reise med SAS fra Stavanger-Oslo, British Airways fra Oslo-London og Virgin Atlantic fra London-Orlando. Planlagt ankomst på omrutingstilbudet var kl. 19:45 i Orlando.

Klager har den 17. mars 2024 mottatt 300 EUR i standarderstatning av KLM grunnet kanselleringen.

Spørsmålet er om klager har krav på ytterligere 300 EUR i standarderstatning, slik at klager får totalt 600 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav c.

KLM har anført at standarderstatningen på 600 EUR ble halvert ettersom forsinkelsen var på 3-4 timer med ny omruting. KLMs omrutingtilbud ville i utgangspunktet medføre at klager ankom endestinasjonen Orlando kl. 19:45 den 16. februar 2024, mens planlagt ankomst på klagers opprinnelige reise var kl. 16:40 den 16. februar 2024. Det er kun 3 timer og 5 minutter mellom disse klokkeslettene.

Ordlyden i den aktuelle bestemmelsen EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 2 er som følger:

"Når passasjerer tilbys omruting til det endelige bestemmelsessted på en annen flyging i henhold til artikkel 8, og ankomsttiden ikke går ut over planlagt ankomsttid på den opprinnelig reserverte flygingen

a. med to timer for alle flyginger på høyst 1 500 kilometer, eller

b. med tre timer for alle flyginger innenfor Fellesskapet på over 1 500 kilometer og alle andre flyginger på mellom 1 500 og 3 500 kilometer, eller

c. med fire timer for alle flyginger som ikke omfattes av bokstav a) eller b), kan det utførende luftfartsselskap redusere erstatningen omhandlet i nr. 1 med 50 %."

Slik nemnda ser det, må spørsmålet vurderes ut fra den planlagte ankomsttiden, slik saken her ligger an. Planlagt ankomsttid var 3 timer og 5 minutter etter opprinnelig ankomsttid. Det foreligger dermed rettslig grunnlag for at KLM kan halvere standarderstatningen. Klager gis etter dette ikke medhold i sitt krav om ytterligere standarderstatning på dette punktet.

Klager kan imidlertid kreve standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18. Spørsmålet blir derfor om klager også har krav på standarderstatning for forsinkelsen av SK4014 Stavanger-Oslo.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning SK4014 Stavanger-Oslo ble forsinket slik at klager mistet videreforbindelsen til London og Orlando.

Klager ble omrutet av SAS til ny reise med Icelandair fra Oslo-Keflavik og Keflavik-Washington DC, og deretter med United Airlines fra Washington DC-Orlando. Klager ankom endestinasjonen Orlando kl. 00:29 den 17. februar 2024.

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).

SAS har anført at forsinkelsen skyldtes dårlige værforhold på forutgående flyvning. I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

SAS har vist til vedlagt METAR og sagt at forsinkelsen skyldtes "weather below aircraft operating minima".

Nemnda kan ikke se at SAS har forklart nærmere hvordan værforholdene påvirket klagers flyvning. Nemnda kan heller ikke, basert på vedlagt METAR fra SAS, se hva som skulle vært ekstraordinære værforhold på Stavanger flyplass den dagen. SAS har derfor ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har med dette krav på ytterligere standarderstatning for forsinket ankomst på over 3 timer, ettersom planlagt ankomst med omrutingstilbudet var kl. 19:45 den 16. februar 2024, og faktisk ankomst var kl. 00:29 den 17. februar 2024, noe som tilsvarer ca. 4 timer og 44 minutter forsinkelse. Klager har krav på 600 EUR i standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav c. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler denne summen til klager.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 600 EUR i standarderstatning til klager.

**Nemndas representanter**

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)