

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.01.2023

Saksnummer

2022-01260

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise hjem fra Nice til Oslo via Amsterdam med KLM den 24. mai 2022 på følgende reiserute:

KL1258 NCE AMS 17.10 - 19.10

KL1151 AMS OSL 20.50 - 22.35

KL1258 ble forsinket 1 time og 45 minutter, slik at klager mistet sin videreforbindelse til Oslo. Det var ingen hjelp å få ved ankomst Amsterdam lufthavn Schiphol. Det ble gitt informasjon om at hver enkelt passasjer måtte booke hotell på egen hånd og søke refusjon fra KLM i etterkant. Deretter ble det gitt beskjed om at alle flyvninger påfølgende dag var fullbooket, men at man kunne møte opp den 25. mai og stå på stand-by. Klager kom med en flyvning fra Amsterdam til Oslo kl 16.50 med KL1149. Denne flyvningen ble en time forsinket. Klager ankom Gardermoen 21 timer senere enn opprinnelig ankomst.

Flymaskinen som skulle operere KL1258 ble byttet ut med en annen flytype. Klager mistet av den grunn forhåndsbetalte seter med ekstra benplass på både KL1258 og på KL1151.

Klager hevder KLM ikke har forklart hvorfor det ble satt inn en annen flytype til å operere klagers flyvning den 24. mai. Flyselskapet har heller ikke forklart eller dokumentert hvorfor KL1258 var forsinket. KLM har fremlagt dokumentasjon på at en annen flyvning, KL1974 Budapest-Amsterdam, var forsinket.

Klager pådro seg følgende utgifter i forbindelse med forsinkelsen:

Hotell med middag og frokost for tre personer EUR 476,70

Mat EUR 18,15 + EUR 38,05
Parkering Gardermoen EUR 37,97
Forhåndsbetalte seter KL1258. EUR 54,90
Forhåndsbetalte seter KL1151. EUR 48,91

Klager krever videre standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 med 400 euro per person, til sammen EUR 1 200.

Samlet krav EUR 1 874,68.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1258 ble forsinket som følge av værforhold samt ATC-restriksjoner (Air Traffic Control) i Amsterdam denne dagen.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KLM ønsker å refundere klagers utgifter til hotell og forpleining i Amsterdam.

Nemnda bemerker

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet KLM har uttalt at forsinkelsen fra Nice til Amsterdam skyldtes restriksjoner i luftrommet (ATC - Air Traffic Control) grunnet værforhold og flyplasskapasitet (Aerodrome Capacity). Uttalelsen er underbygget med logger og rapporter som viser at det var dårlig sikt, regn og sterk vind i Amsterdam denne dagen som førte til restriksjoner og omdirigering av flytrafikken ved flyplassen i Amsterdam. Nemnda mener at dette er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, og at klager derfor ikke har rett til standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen av KL1258 kvelden den 24. mai.

Forbrukerrepresentantene har under tvil kommet til at flyselskapet har sannsynliggjort at ekstraordinære omstendigheter har vært årsaken til forsinkelsen av klagers flygning. Flyselskapet har fremlagt logger som viser utfordringer med været ved

Schiphol den aktuelle dagen. I logger over klagers konkrete flygning fremstår det forbrukerrepresentantene at det tilsynelatende har skjedd en ad hoc-endring uten at denne er nærmere forklart. På tross av klagers forsøk på å få selskapet til å klargjøre dette forholdet, har selskapet unnlatt å imøtegå denne anførselen. Forbrukerrepresentantene anser dette som uheldig for sakens opplysning.

Klager ble booket om til ny flyvning med KL1149 påfølgende dag. Basert på forholdene i Amsterdam denne dagen mener nemnda at selskapet har oppfylt sin omrutingsplikt. Med slike værforhold stiller alle flyselskaper likt, og klager ville ikke vært bedre hjulpet ved ombooking med et annet selskap.

KL1149 ble forsinket i ca en time. En forsinkelse av denne lengden gir ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager har fremlagt krav om refusjon av utgifter til hotell og mat i Amsterdam. KLM har tilbudt å refundere klagers utgifter til dette. Nemnda anbefaler at dette blir gjort.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av utgifter til parkering på Gardermoen. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Selskapet er i imidlertid i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som er en direkte følge av forsinkelsen, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. KLM har oppgitt årsaken til forsinkelsen, og flyselskapet kan dermed anses for å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreves for å unngå tapet.

Klager krever videre refusjon av gebyr for seter med ekstra benplass ombord på KL1258 og KL1151. Nemnda anbefaler at KLM refunderer disse gebyrene pålydende EUR 54,90 og EUR 48,91 til klager.

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

Vedtak

Nemnda anbefaler at KLM refunderer klagers dokumenterte utgifter til hotell, mat og alkoholfri drikke i Amsterdam 24. - 25 mai 2022, samt refunderer gebyrene for seter med ekstra benplass med til sammen EUR 103,81. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)