

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-00586

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Leeds via Amsterdam mandag den 7. januar 2019 kl. 18.55 med ankomst kl 21.55. KLMs flight KL1150 ble forsinket slik at klager mistet sin videreförbindelse med KL1551 fra Amsterdam. Klager ble booket om til en flight neste dag, men denne ble kansellert på grunn av svært dårlig vær. Hun ble fortalt at det ikke fantes ledige flyvninger fra Amsterdam til Leeds før den 9. januar, og da via Dublin. Da klager møtte på flyplassen den 9. januar fikk hun endret billetten til å fly til Manchester i stedet, for å slippe flybytte i Dublin. Klager fikk ikke tilgang til sin bagasje i ventetiden og måtte gjøre nødvendige innkjøp. Klager har opplyst at KLM har tilbudt å refundere hennes utgifter i ventetiden.

Klager mener at dersom en uautorisert person får tilgang til flyet må det anses å ligge innenfor flyselskapets kontroll.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1150 ble forsinket 1 time og 40 minutter av sikkerhetsmessige årsaker. En renholdsarbeider ved Oslo lufthavn brukte sitt adgangskort for å komme inn i uautorisert område utenom arbeidstid for å følge et familiemedlem ombord i flyet. Vedkommende fikk beskjed om at det ikke var tillatt å gå inn i flyet, men vedkommende gikk likevel helt inn i flyet og oppholdt seg der til dørene på flyet ble lukket, og det ble annonsert "boarding completed". Vedkommende ble vist fra flyet og terminalen, og flyplassmyndighetene måtte foreta full sikkerhetssjekk ombord.

Klager ble booket om til neste ledige avgang påfølgende dag med KL1551, men dette flyet ble kansellert som følge av sterk vind fra en ugunstig retning i Amsterdam. Amsterdam opplevde svært dårlig vær den 8. januar og flere flyvninger ble kansellerte. Klager ble booket om til Manchester dagen etter, den 9. januar. KLM har refundert klagers togbillett fra Manchester til Leeds.

KLM viser til fremlagt dokumentasjon for begge hendelsene.

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

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerkar**

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

I angjeldende sak ble flyindividet som skulle benyttes på klagers flight fra Oslo til Amsterdam den 7. januar forsinket på grunn av at en uautorisert person gikk ombord i flyet selv om han fikk beskjed om å ikke gjøre det av KLMs personale. Alle passasjerene måtte forlate flyet for at det skulle foretas en sikkerhetssjekk ombord. Denne forsinkelsen gjorde at klager mistet sin videreforbindelse til Leeds. Hun ble booket om til samme flyvning påfølgende dag fra Amsterdam, men denne flyvningen ble kansellert på grunn av dårlig vær, og klager kom først med et fly den 9. januar.

Spørsmålet i saken er om årsaken til forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Slik nemnda ser det må forsinkelsen i dette tilfellet anse å være innenfor flyselskapets kontroll. En ansatt på flyplassen, som ikke var på vakt, hadde ved hjelp av sitt adgangskort tatt seg inn i avgangshallen for å følge et familiemedlem ombord i flyet. Ved gate ble personen forklart at han/hun ikke måtte gå inn i flyet, men at vedkommende kun fikk følge familiemedlemmet delvis ombord, det vil si halvveis ned broen som fører til flyet. Til tross for oppfordringen om å ikke gå inn i flyet gjorde personen nettopp det, og oppholdt seg i flykroppen helt til dørene var lukket. Først da gjorde vedkommende betjeningen oppmerksom på at han/hun ikke skulle være der.

Avgjørelsen om å slippe personen forbi gate i retning flykroppen og inn i flyet anser nemnda å være innenfor KLMs kontroll. Nemnda mener etter dette at flyselskapet ikke

har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning.

Klager ble booket om til samme flyvning med KL1551 påfølgende dag. Dette flyet ble kansellert på grunn av dårlig vær i Amsterdam.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

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.

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge av sterk vind fra en ugunstig retning.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning på grunn av denne kanselleringen, og det har hun heller ikke krevet.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf. kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klageren valgte omruting snarest mulig, jf. artikkel 8 nr 1 bokstav b), og mener at hun skulle blitt omrutet til et tidligere fly uten mellomlanding.

Spørsmålet for nemnda er om selskapet oppfylte sin plikt til å omrute klager "snarest mulig".

KLM har ikke forklart nærmere hvorfor klager ikke ble tilbudt omruting med eget eller andre flyselskap til Leeds eller nærliggende flyplasser på et tidligere tidspunkt.

Denne saken gjelder bare én passasjer og i betraktning av at det går mange flyavganger fra Amsterdam til både Leeds og Manchester, kan ikke nemnda se at KLM har dokumentert at klager ble "omrutet snarest mulig". Dette gir ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen, men eventuelt erstatning for annet økonomisk tap den sene omrutingen forårsaket. Klager har imidlertid ikke fremsatt noe krav om

erstatning for lidt økonomisk tap som KLM ikke har dekket. KLM har dekket klagers utgifter til tog og forpleining.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler etter dette at KLM utbetaler 250 euro til klager.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)