

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

24.02.2020

### Saksnummer

2019-01609

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Manchester via Amsterdam den 16. januar 2019. Flyvningen fra Oslo til Amsterdam (KL1144 med planlagt avgang kl. 12.40) ble forsinket, med den følge at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Manchester (KL1079).

Klager ble informert om at grunnen til forsinkelsen var at flybesetningen kom sent til flyplassen på grunn av vanskelighetene med været (snø). Klager og mange andre passasjerer klarte imidlertid dette uten problemer. Det faktum at besetningen kom sent medførte at de kom langt bak i deicing-køen. Forsinkelsen på SK1144 var kun grunnet besetningens for sene ankomst, ikke været.

Klager ble ombooket, og ankom Manchester med en forsinkelse på fem og en halv time. Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1144 fra Oslo til Amsterdam den 16. januar 2019 ble forsinket grunnet værforhold, nærmere bestemt snøfall på Oslo Lufthavn. Klager mistet sin videreforbindelse. KLM booket om klager til neste ledige flyvning til Manchester med avgang samme dag, og ankomst 22.54 lokal tid. Klager fikk med dette omruting i henhold til reglene i EU-forordning 261/2004.

Det er tilfeller hvor passasjerer kan ha rett til erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 dersom et fly blir kansellert eller forsinket mer enn tre timer. Det er imidlertid klare unntak fra denne regelen. Det står klart i EU-forordning 261/2004 artikkel 5.3 at flyselskapet ikke skal måtte utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7. Det er ingenting et flyselskap kan gjøre med kraftig snøfall. Forsinkelsen var således grunnet ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM avviser derfor kravet om EU-erstatning.

## Nemnda bemerkjer

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standard kompensasjon. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet 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.

KLM har begrunnet forsinkelsen i snøvær i Oslo-området inkludert på Oslo lufthavn. Dels forsinket snøværet cockpit-mannskapets bakketransport fra Oslo sentrum til flyplassen. Dels forsinket snøværet flyets avgang på grunn av lengre deicing-køer og ikke nærmere konkretiserte eller underbygde restriksjoner fra Air Traffic Control. Det er ikke påstått at snøværet forhindret andre avganger i samme periode eller at flyplassens drift ble generelt innstilt av snøværet.

Nemnda forstår den fremlagte dokumentasjon i saken slik, at klagers avgang fra gate i Oslo ble forsinket med 1 time 10 minutter fra kl. 12.40 til kl. 13.50. Flyet tok av fra Oslo lufthavn først etter ytterligere 39 minutter kl. 14.29. Flyet tok bakken i Amsterdam kl. 16.04 og åpnet kabindøren ved gate kl. 16.11. Klager rakk da ikke sin opprinnelig bookede avgang 16.20, og ble booket om til neste avgang KL 1097 med avgang kl. 21.45 og ankomst Manchester kl. 22.00 (+ 1 time).

Nemnda tolker den fremlagte dokumentasjon slik at flyets 70 minutter forsinkede avgang fra gate skyldtes mannskapets forsinkede bakketransport fra Oslo sentrum til Oslo lufthavn, og at de ytterligere 39 minutter fra flyet forlot gate til flyet tok av kl. 14.29 skyldtes de-icing og trafikkavviklingsbeslutninger utenfor KLMs kontroll. Nemnda finner at KLM har godtgjort at forsinkelsen fra kl. 13.50 til kl. 14.29 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Derimot finner nemnda at den innledende og største forsinkelsen fra kl. 12.40 til kl. 13.50 skyldtes mannskapets for sene ankomst til flyplassen fra Oslo sentrum langs bakken. KLM har ikke belyst hvordan værforholdene skulle ha gjort det umulig å reise langs bakken fra Oslo sentrum til flyplassen i tide innenfor forordningens krav om å treffe alle rimelige tiltak. Strekningen trafikkeres av både drosje, flybuss, tog og flytog. KLM har verken opplyst hvilket transportmiddel mannskapet benyttet, eller hvorfor også alternative bakketransportmidler var utilgjengelige eller uforholdsmessige. Tvert om har klager forklart at både hun selv og mange av de andre passasjerer reiste fra sentrum til flyplassen på samme tidspunkt uten forsinkelse eller særlige vanskeligheter.

Nemnda finner således, at selv om KLM er ansvarsfri for den del av klagers forsinkelse som oppsto i tiden fra kl. 13.50 til kl. 14.29, har ikke selskapet sannsynliggjort at det samme gjelder for den innledende og lengre del av forsinkelsen som oppsto i tiden fra kl. 12.40 til 13.50. Nemnda finner det mest sannsynlig at det nettopp var den innledende og lengre forsinkelse fra kl. 12.40 til kl. 13.50 som var årsak til at klager ikke rakk sin opprinnelige avgang fra Amsterdam kl. 16.20. Det er verken anført eller underbygget at klager ville ha mistet avgangen kl. 16.20 fra Amsterdam også om mannskapet hadde kommet frem til Oslo lufthavn tidsnok.

Nemnda anbefaler at klagen tas til følge, og at klager gis standarderstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager godskrives standarderstatning

### **Nemndas representanter**

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)