

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinkelser på utreise og hjemreise.

Dato

05.11.2019

Saksnummer

2018-04140

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Pensacola via Amsterdam og Atlanta den 30. oktober 2018. KLM sin flyvning KL1140 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket med 44 minutter. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse fra Amsterdam til Atlanta. Klagerne ble omrutet, og ankom sin endelige destinasjon med en forsinkelse på ca seks timer. Det er fremsatt krav om kompensasjon for forsinkelsen.

På hjemreisen den 5. november 2018 skulle klager fly fra New Orleans til Oslo via Atlanta og Amsterdam. KLM/Delta sin flyvning KL8237/DL811 fra New Orleans til Atlanta ble forsinket. Klager rakk ikke sin videreforbindelse fra Atlanta til Amsterdam. De måtte ordne med mat og overnatting på egenhånd, men ble booket om til en ny avgang via Amsterdam neste dag. De ankom Oslo ca. ett døgn forsinket. Det er fremsatt krav om kompensasjon grunnet forsinkelsen, samt dekket utgifter klager hadde til mat og hotell på 105 USD.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM anfører at KL1140 fra Oslo til Amsterdam den 30. oktober 2018 ble forsinket 44 minutter grunnet "Air Traffic Flow management" i Oslo. Klager mistet sin videreforbindelse, men ble omrutet i henhold til EU-forordning artikkel 8.

Det er flere tilfeller hvor passasjerer som opplever forsinkelse eller kansellering kan ha rett til standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Det er imidlertid klare unntak. Det kommer tydelig frem i forordningens artikkel 5 at et opererende flyselskap ikke skal forpliktes til å utbetale kompensasjon i henhold til artikkel 7 dersom forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette er tilfellet i denne saken.

KLM må forholde seg til Air Traffic Controls instruksjoner, ettersom passasjerenes sikkerhet er KLMs førsteprioritet. Air Traffic Control dirigerer flyene på bakken og i luften. Deres formål er å forhindre kollisjoner, organisere og regulere flytrafikken. På bakgrunn av dette kunne ikke KLM ha unngått forsinkelsen på denne flyvningen.

Vedrørende hjemreisen kan KLM se at det forsinkede flyet fra New Orleans til Atlanta den 5. november 2018 var operert av Delta Airlines. KLM omrutet klager til avganger den 6. og 7. november 2018. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 3 punkt 1 bokstav a) og b) er ikke Delta Airlines ansvarlig for å utbetale kompensasjon i henhold til forordningen i tilfeller hvor det forsinkede flyet har avgang fra en flyplass som ligger utenfor EU.

KLM har overført 1005 NOK for ekstrakostnadene som oppstod i Atlanta.

Nemnda bemerker

KLM har refundert ekstrakostnadene til klager på 1005 NOK/105 USD. Problemstillingen som skal vurderes er således om klager har rett til kompensasjon for forsinkelsene. Rettslig grunnlag for vurderingen er EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til standarderstatning. Dette gjelder også for tilfeller hvor forsinkelsen medfører at passasjerer mister en videreförbindelse på en gjennomgående billett, og dermed blir forsinket over tre timer til sitt endelige bestemmelsessted. Retten til kompensasjon bortfaller imidlertid dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes 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)*.

KLM har fremlagt dokumentasjon på at klagers utreise med KL1140 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket som følge av restriksjoner fra Air Traffic Control.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Årsaken til forsinkelsen var at KLM fulgte pålegg fra Air Traffic Control. Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. Klager har etter dette ikke rett til kompensasjon for forsinkelsen på utreisen.

Vedrørende forsinkelsen på hjemreisen har nemnda gjort følgende vurdering:

Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat, USA, med et ikke-europeisk flyselskap, Delta Airlines. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om kompensasjon for hjemreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)