

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning for omrutingskostnader

### Dato

26.06.2024

### Saksnummer

2023-04019

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLM KL1209 fra Amsterdam til Kristiansand den 20. oktober 2023.

Flyet til klager ble på grunn av uvær omdirigert til Torp Sandefjord Lufthavn. På flyplassen i Sandefjord ble alle passasjerer informert om tre mulige alternativer:

1. Ta taxi til busstasjonen i Sandefjord og buss fra Sandefjord til Kristiansand
2. Ta taxi direkte til Kristiansand på egen bekostning, med løfte om refusjon fra KLM
3. Bli en natt på hotell i Sandefjord og fly til Kristiansand neste dag.

Klager valgte å benytte seg av alternativ 2, å ta taxi fra Sandefjord til Kristiansand, da de hadde en avtale å rekke.

Klager betalte 11 054 NOK for taxituren, med beskjed om at dette ville bli refundert. Klager har etter innsending av krav til KLM kun mottatt 2 904 NOK.

Klager forstår at det kan være begrensninger og utfordringer når det oppstår uforutsette situasjoner som storm og endring av landingssted. Likevel, den lave refusjonen etter løfte om dekning av taxi-utgiften fra Sandefjord til Kristiansand er uakseptabel.

Klager krever erstattet utgifter til taxi på 11 054 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder reise fra Amsterdam til Kristiansand den 20. oktober 2023.

Dessverre ble denne flyvningen omdirigert til Sandefjord Torp grunnet sterk vind i Kristiansand. Den 20. oktober 2023 var det svært dårlig vær i deler av Norge grunnet stormen Babet.

EU-forordning 261/2004 sier at passasjerer kun er berettiget til kompensasjon ved situasjoner innenfor vår kontroll. Vær er ikke en situasjon som er klassifisert som innenfor vår kontroll, og berettiger dermed heller ikke passasjerene til kompensasjon.

Det er lagt ved bevis fra avisartikler som omhandler stormen, samt METAR med oversettelser. Det er tydelig i denne målingen at det var vindkast mellom 35 og 40 knop på det aktuelle tidspunktet. Vennligst også se vedlagt bevis fra vårt system som bekrefter at flyvningen ble omdirigert grunnet dette.

Som også bekreftet i klagen, har vi kompensert passasjerer EUR 248 for taxiregningen. Da det ble tilbudt både taxi i kombinasjon med buss, eller hotellovernatting og nytt fly dagen etterpå, ser vi ikke på regningen vedlagt i denne saken som en rimelig utgift.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at flyvning KL1209 fra Amsterdam den 20. oktober 2023 ble omdirigert fra Kristiansand til Torp Sandefjord.

Forsinkelse som medfører at passasjerer kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt til deg endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

KL1209 fra Amsterdam til Kristiansand ble omdirigert til å lande i Sandefjord i stedet. Passasjerer mottok flere mulig omrutingstilbud. Etter omrutingen ankom klager Kristiansand med en forsinkelse på 5 timer og 34 minutter. En slik omdirigering med påfølgende omruting av passasjerer regnes i slike tilfeller som en forsinkelse og ikke som en kansellering av flyvningen, jf. EU-kommisjonens veileder til EU-forordning 261/2004 av 15. juni 2016 punkt 3.2.4.

Spørsmålet er så om forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. artikkel 5,6 og 7.

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.

Nemnda er av den oppfatning at KLM har dokumentert at det forelå ekstraordinære omstendigheter i form av vær som gjorde at flyvningen ble forsinket. Det vises til innsendt dokumentasjon, herunder METAR, artikler og intern logg. Nemnda er videre av den oppfatning at disse ekstraordinære omstendighetene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet.

Klager hadde billett til Kristiansand, men havnet i Sandefjord. Selskapet er ansvarlig for å bringe klager til Kristiansand, og må i utgangspunktet dekke klagers utgifter med å komme seg til Kristiansand. Klager valgte å ta taxi fra Torp til Kristiansand og har fremmet krav om erstatning for dette med egen omruting med taxi fra Sandefjord til Torp med kr 11 054. Hun har mottatt kr 2 904, og det gjenstår kr 8 150.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentanten - mener at det er dokumentert at klager fikk opplyst at hun kunne velge å ta taxi til Kristiansand og at hun ville få dette dekket av KLM. KLM har heller ikke bestridt at det ble gitt slik opplysning. Selv om klager i utgangspunktet har en tapsbegrensningsplikt mener flertallet at klager har krav på å få dekket utgiftene til taxi i dette tilfellet. Nemnda viser til at klager fikk opplyst at hun kunne ta taxi og ville få det dekket, at klager hadde dårlig tid fordi hun skulle opptre på en scene i Kristiansand og at klager, som ikke var kjent i Sandefjord-området, ikke kan forventes å kunne orientere seg i bussruter etc i den tidspressede situasjonen hun befant seg i. Flertallet mener at KLM har akseptert å erstatte utgiften, og at klager ikke har overskredet sin plikt til å begrense tapet. Flertallet mener derfor at KLM skal erstatte klagers resterende utgifter på 8 150 NOK.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener det ikke er sannsynliggjort at KLM har tilbudt omruting med taxi for hele strekningen og at det derfor ikke er inngått en bindende avtale mellom KLM og klager om dette. Mindretallet kan ikke se at klager skal unntas fra tapsbegrensningsplikten og er av den oppfatning at klager har brutt tapsbegrensningsplikten i dette tilfellet. Klager har derfor etter mindretallets syn ikke rett på å få erstattet sitt tap fullt ut.

Forbrukerrepresentanten 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**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM erstatte det resterende av klagers utgifter til egen omruting, totalt 8 150 NOK.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)