

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av påførte utgifter som følge av forsinkelse og kansellering

### Dato

23.11.2022

### Saksnummer

2022-01435

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med KLM fra Ålesund via Amsterdam til Manchester 22.- 25. april 2022.

KL1326 fra Ålesund til Amsterdam ble forsinket med over to timer, og klager ville ikke kunne rekke sin videre forbindelse til Manchester. Klager sjekket alternativ reise via app, og det eneste alternativ som var tilgjengelig var fly dagen etter.

Klager hadde forhåndsbetalte tog og fotballkampbilletter i London 23. april som de da ikke ville kunne benytte. Klager ga beskjed til KLM om at de kun ville benytte returen, og valgte å kjøpe nye billetter med Norwegian fra Ålesund via Oslo til London samme dag.

Avgang med KL1074 fra Manchester var forsinket, men klager fikk beskjed om at de skulle fly til Amsterdam, og at de ville bli booket om via Oslo med KLM, og videre med SAS til Ålesund samme dag. Da klager skulle gå om bord fra Manchester, ble de stoppet, og fikk beskjed om at Schiphol ikke kunne ta imot flere transitt-passasjerer på det tidspunkt. Klager ble booket om til ny reise med SAS den 25. april fra Manchester til Oslo, og videre til Ålesund den 26. april. Klager bestilte selv hotell i Oslo.

Klager krever standarderstatning for både ut og hjemreise, refusjon av nyinnkjøpte billetter med Norwegian, hotellopphold, samt andre utgifter de hadde som følge av forsinkelsene som oppstod.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. KLM har ikke innlevert tilsvaret til nemnda.

Vurdering av krav relatert til utreisen:

En passasjer som kommer mer enn tre 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). Det samme vil gjelde i et tilfelle hvor passasjerens har en sammenhengende reise med videreforbindelse, og forsinkelsen på første flyvning medfører mistet videreforbindelse og forsinkelse på endelig bestemmelsessted med over tre timer.

I henhold til klagers opprinnelige bookingbekreftelse skulle de ha ankommet Manchester kl. 21:35 den 22. april 2022 (lokal tid). Da det var forsinkelse på innkommende flyvning fra Amsterdam til Ålesund (flymaskinen klager skulle reise med), så klager at han og reisefølge ikke ville komme til å rekke videreforbindelsen fra Amsterdam til Manchester. Ved mistet videreforbindelse på sammenhengende reise plikter flyselskapet å omrute passasjerens snarest mulig, jf. EU-forordning 261/2004. Klager har anført at KLM tilbød ombooking som ville medføre ankomst i Manchester neste dag (den 23. april 2022) midt på dagen. Dette passet imidlertid ikke for klager, da de hadde togbilletter og fotballkamp-billetter de hadde mistet. De kjøpte derfor nye flybilletter med Norwegian. Nemnda bemerker at plikten til omruting ikke kun gjelder eget selskap. Ved vurdering av hva som kan anses som omruting snarest mulig er klagers individuelle behov for å komme frem så fort som mulig også et vurderingsmoment. Slik nemnda ser det var ikke KLM sitt omrutingstilbud tilstrekkelig. Nemnda anbefaler derfor, i tråd med praksis og EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen, at KLM dekker klagers kostnader til nye flybilletter med Norwegian. Dersom KLM eventuelt allerede har refundert noe av de ubenyttede KLM-utreise-billettene, kan det gjøres fratrekk for dette.

KLM har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager med reisefølge har derfor også rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 (250 euro per person).

Vurdering av krav relatert til returreisen:

Opprinnelig avreise på returreisen var den 25. april 2022 kl. 11:10, mellomlanding i Amsterdam, og ankomst i Ålesund kl. 16:20.

Klager har beskrevet at innkommende flyvning fra Amsterdam var forsinket. Dette resulterte i at transit-flyvningen i Amsterdam måtte bookes om. Reiseruten som ble kommunisert pr. telefon var da Manchester - Amsterdam (den opprinnelige forsinkede flyvningen) - Oslo - Ålesund. Da de mottok billettene la de imidlertid merke til at flyvningen fra Manchester til Amsterdam var en senere flyvning. De spurte den ansatte ved innsjekk, som kunne fortelle at de ikke ville ha transit-passasjerer i Amsterdam. De ble dirigert ut av flyplassen og booket på en flyvning med avgang kl. 20:30 på kvelden, overnatting i Oslo og ankomst i Ålesund på morgenen den 26. april 2022.

KLM har ikke fremmet tilsvaer, og har således ikke dokumentert at uregelmessigheten skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener klager med reisefølge også har rett på standarderstatning grunnet forsinkelsen/mistet videreforbindelse på returreisen (250 EUR per person).

KLM plikter også å dekke klagers utgifter til mat og hotell i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9.

Artikkel 9 gir ikke rett til dekning av lounge-opphold. Slik nemnda ser det må utgiften til lounge-opphold anses dekket av standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

Nemnda mener klagers flytogbilletter fra Gardermoen til Oslo ikke kan kreves dekket i tillegg til standarderstatningen. I henhold til bookingbekreftelsen var klagers hotell på Gardermoen. Artikkel 9 gir kun rett på dekning av utgift til transfer mellom innkvarteringssted og flyplass. Utgiften anses dekket av standarderstatningen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler totalt 1000 EUR i standarderstatning. Videre anbefaler nemnda at KLM dekker klagers merkostnader til ny utreise med annet flyselskap, samt klagers utgifter til mat og hotell i ventetiden på returreisen.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)