

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-02252

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Dublin, via Amsterdam, den 16. mai 2019 med flight KL1150 og KL0939. Flyet fra Oslo til Amsterdam hadde planlagt avgangstid kl. 19.15. Avgangen ble imidlertid forsinket, først med én time, og deretter til kl. 23.40. Da det var lav kapasitet på hotell i Amsterdam, ble passasjerene innlosjert på Gardermoen og overført til å fly via Paris morgenen etter. De ankom Dublin med en forsinkelse på rundt 11 timer.

Klager fikk i avslaget på sin klage beskjed om at årsaken til forsinkelsen var problemer med Air Traffic Control i Amsterdam. Nærmere informasjon om grunnlaget for forsinkelsen ble ikke presentert. Det ble heller ikke gitt noen mulighet til å anke avgjørelsen.

Med bakgrunn i ovenstående er det fremsatt krav om standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1150 fra Oslo til Amsterdam den 16. mai 2019 ble forsinket med 2 timer og 20 minutter grunnet Air Traffic Control restriksjoner. Restriksjonene var forårsaket av implementeringen av elektroniske fremdriftstriper ved rullebanen i Amsterdam. Passasjerene ville ha mistet sin videreforbindelse med KL939. KLM booket dem derfor om til neste ledige flyvning fra Oslo til Dublin via Paris med AF 1275 og AF 1716 den 17. mai med ankomst i Dublin kl. 10.39 på morgenen. KLM har med dette tilbudt omruting i henhold forordningens artikkel 8.1 (2) (b) (c).

Det er tilfeller hvor passasjerene kan ha rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 hvis en flyvning blir kansellert eller forsinket mer enn tre timer. Det er imidlertid klare unntak fra denne regelen. Flyselskapet er ikke pålagt å utbetale

standarderstatning dersom forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Grunnet en pågående implementering av fremdriftstriper i Amsterdam, ble et betydelig antall flyvninger til og fra Amsterdam på morgenen og ettermiddagen den 16. mai 2019 operert med forsinkelser på gjennomsnittlig mer enn én time. Air Traffic Control dirigerer fly på bakken og kontrollert luftrom. Deres hovedmål er å forhindre kollisjoner, samt sørge for trafikkflyt i lufta. KLM kunne derfor ikke ha unngått forsinkelsen av den aktuelle flyvningen.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke 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).

Slik nemnda ser det har flyselskapet i dette tilfellet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Årsaken til forsinkelsen var restriksjoner fastsatt av flygekontrolltjenesten i Amsterdam. Restriksjonene medførte følgeforsinkelser på forutgående flyvninger for klagers flyvning. Flyselskapet har ikke kontroll over Air Traffic Control restriksjoner. KLM booket om passasjerene og ordnet med hotell i ventetiden, dette i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda kan basert på årsaken til forsinkelsen ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav standarderstatning for den aktuelle forsinkelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)