

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

02.03.2020

Saksnummer

2019-02206

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Stavanger til London via Amsterdam den 26. april 2019. Flyet fra Stavanger til Amsterdam (KL1196) ble forsinket, slik at klagerne mistet videreforbindelsen fra Amsterdam til London.

I lufta med KL1196 ble passasjerene informert av besetningen om at deres flyvning ikke fikk lande, da en annen KLM-flyvning med flere passasjerer med videreforbindelser ble prioritert foran dem. De måtte med dette vente på ny landings-slot og rakk ikke videreforbindelsen til London. Det ble også informert om at dette var en prioritering fra KLM sin side, og at de gav bort sin slot siden de var kun ti personer som hadde videreforbindelser.

I Amsterdam fikk klager beskjed om at reisefølget måtte deles opp. To personer ble booket om via Edinburgh og tre personer via Luxembourg.

KL1281 fra Amsterdam til Edinburgh ble også forsinket, slik at de to personene i reisefølget som skulle fly denne ruten ikke rakk sin nye videreforbindelse fra Edinburgh til London. Det ble ikke oppgitt noen årsak til denne forsinkelsen. De ble booket om enda en gang på et nytt fly direkte til London. De ankom London ca. 16.00 lokal tid.

For de tre i reisefølget som ble booket om via Luxembourg skulle avgang fra Amsterdam ha vært kl. 13.00, med ankomst i Luxembourg kl. 14.00, samt avgang fra Luxembourg kl. 15.15 og ankomst London 15.20 lokal tid. Flyet fra Amsterdam (KL1741) ble imidlertid varslet forsinket, og de ble derfor ombooket til en ny flyvning direkte fra Amsterdam til London med planlagt ankomst kl. 17.20 lokal tid. Det var ingen nevneverdig forsinkelse på denne, dog var alle tre spredt på forskjellige plasser i flyet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1196 fra Stavanger til Amsterdam den 26. april 2019 ble forsinket 22 minutter grunnet Air Traffic Control-restriksjoner grunnet implementering av "Electronic Flight Strips-system" på rullebanen i Amsterdam. Klager mistet sin videreforbindelse til London med KL985.

Reisefølget hadde to separate bookinger, og de ble derfor booket på to ulike reiseruter.

For de i reisefølget som ble booket om via Edinburgh ble dessverre KL1281 fra Amsterdam til Edinburgh forsinket slik at de mistet neste avgang fra Edinburgh til London. De ble da ombooket igjen til en flyvning med ankomst kl. 17.10. Forsinkelsen på selve KL1281 gir ikke rett på erstatning, da klagerne ble booket om til en ny avgang med ankomst under to timer senere, jf. EU-forordning 261/2004 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 skal ikke bli 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 "flight strips" i Amsterdam, ble flyvninger til og fra Amsterdam på morgenen og ettermiddagen den 26. april 2019 operert med mindre forsinkelser. 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

Klagerne ankom sin endelige destinasjon med en forsinkelse på over tre timer. På sin opprinnelige flyvning skulle de ha ankommet London kl. 08.50. Faktisk ankomsttid ble imidlertid ca. kl. 17.00 på ettermiddagen.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til 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).

EU-Kommisjonens tolkningsveiledning pkt 4.2 femte ledd gir anvisning på at "(e)nhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b) eller c), hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst ...".

Nemnda finner at KLM har godtgjort at forsinkelsen av reisefølgets flyvning Stavanger - Amsterdam med KL 1196 skyldtes Air Traffic Control restriksjoner grunnet implementeringen av "Electronic Flight Strips" i Amsterdam. Flyselskapene har ikke mulighet til å bestemme over Air Traffic Control, og må følge deres instruksjoner. Nemnda finner derfor at denne forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Tre av klagerne ble først omrutet til London via Luxembourg med KL 1741 og LG 4595. Flyvningen ble deretter varslet forsinket og deretter kansellert. Nemnda kan ikke se at selskapet har kommentert denne opprinnelige ombookingen særskilt. Den reelle årsak til at opprinnelig ombooking via Luxembourg likevel ikke ble gjennomført fremstår således ikke klar.

Under vekslende grad av tvil har alle nemndas medlemmer likevel funnet å måtte legge til grunn at den omrutete flygning KL 1741 ble forsinket, at klagerne derved ikke ville ha rukket sin videreforbindelse Luxembourg - London, og at selskapet da valgte å omrute reisefølget direkte til London som følge av en forsinkelse i forordningens forstand. Denne delen av reisefølget ankom London kl 17.00 som er mindre enn to timer etter opprinnelig omrutingstilbud.

Reisefølgets to øvrige passasjerer ble omrutet med KL 1281 Amsterdam - Edinburgh og BA 2217 Edinburgh - London med planlagt ankomst kl 15.00. Det er ubestridt at KL 1281 ble forsinket, og at denne delen av reisefølget ble ombooket igjen med BE 1341 Edinburgh - London, med ankomst kl 17.10.

Nemnda finner at reisefølget i begge tilfeller av omruting av opprinnelig omruting ankom det endelige ankomststed mindre enn 3 timer forsinket.

Nemnda kan da ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klagerne gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)