

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

19.06.2023

Saksnummer

2022-02985

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Stavanger til Amsterdam med KLM flyvning KL1204. Klager anfører at han mistet videreforbindelsen fra Amsterdam til Madrid som følge av forsinkelse påført av KLM flight KL1204 fra Stavanger. Klager ankom Madrid 12 timer og 45 minutter forsinket.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per passasjer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM skriver i sitt tilsvar til nemnda at forsinkelsen av klagers flyvning skyldtes ATC-restriksjoner og at klager derfor ikke har krav på standarderstatning. KLM viser til Eurocontrol sin ATFM daily briefing for 02.06.2022 som viser store forsinkelser på Schiphol flyplass i Amsterdam grunnet ATC-bemanning og mangel på flyplasskapasitet.

Nemnda bemerker

Klager ble 12 timer og 45 minutter forsinket til endelig destinasjon etter at han mistet videreforbindelsen sin fra Amsterdam til Madrid etter at klagers flyvning ble forsinket til Amsterdam fra Stavanger den 02.06.2022.

En passasjer som kommer mer enn 3 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).

Flyselskapet KLM har uttalt at forsinkelsen fra Stavanger til Amsterdam skyldtes restriksjoner i luftrommet (ATC – Air Traffic Control) grunnet flyplasskapasitet (Aerodrome

Capacity). Uttalelsen er underbygget med logger og rapporter fra blant Eurocontrol som viser til restriksjoner og omdirigering av flytrafikken ved flyplassen i Amsterdam av Air Traffic Control på grunn av flyplasskapasitet. Rapporten vedlagt av KLM viser at ankomster ble regulert over tre perioder den 02.06.2022 som følge av den store pågangen av passasjerer. Nemnda mener at det er dokumentert at det var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som var årsaken. Det er imidlertid et ytterligere vilkår i art 5 nr 3, og flyselskapet må sannsynliggjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen. Selskapet har ikke kommentert dette, og derfor ikke sannsynliggjort at de har gjort alle rimelige tiltak for å unngå at klager ble forsinket. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning med 400 Euro pr passasjer.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet utbetaler standarderstatning med 400 Euro pr passasjer.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)