

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2017-01210

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Frankfurt via Amsterdam den 18. mai 2017 kl 17.35. Flight KL1190 fra Bergen til Amsterdam ble forsinket til kl 18.45 grunnet problemer med drivstoff. Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Frankfurt som skulle gå kl 20.35.

Klager mener at problemer med drivstoff må anses å ligge innenfor et flyselskaps ansvar og kontroll.

Klager ble booket om til neste dag med KL1184 og KL1765. Sistnevnte flight var også forsinket, klager ankom endelig bestemmelsessted i overkant av 15 timer forsinket.

KLM har refundert klagers utgifter til drosje, kroner 943.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1190 ble forsinket som følge av sent innkommet fly grunnet problemer med drivstofftilførsel på Amsterdam lufthavn Schiphol. Det vises til fremlagt utskrift fra et tidsskrift som beskriver problemene på Schiphol. Alle flyselskap med flyvninger til og fra Schiphol denne dagen ble utsatt for forsinkelser som følge av disse problemene. Det sier seg selv at et flyselskap ikke kan gjøre noe med drivstoffproblemer som rammer en hel flyplass.

Denne hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

KL1765 påfølgende dag ble forsinket 1 time og 19 minutter grunnet teknisk feil. Denne hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen var på under tre timer.

KLM har refundert klagers utgifter i ventetiden med kroner 943, og har av godvilje tilbudt 8 000 miles(bonuspoeng). KLM kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det 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 artiklene 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).

KL1190 ble forsinket som følge av sent innkommet fly grunnet problemer med drivstofftilførsel på Amsterdam lufthavn Schiphol. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Problemet rammet mange fly denne dagen med store forsinkelser som resultat. Nemnda finner at dette problemet skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor selskapets kontroll som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Nemnda kan ikke se at KLM hadde noen rimelig mulighet til å unngå denne forsinkelsen.

Den neste flygningen, KL1765 påfølgende dag, ble forsinket 1 time og 19 minutter grunnet teknisk feil. Denne forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget ettersom forsinkelsen var på under tre timer.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i krav på standarderstatning. KLM har refundert klagers utgifter til drosje, kroner 943.

Klager krever erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet heller ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning; Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

### **Vedtak**

Transport klagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)