

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (22.10.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

KLM vil ikke utbetale standarderstatning fordi det er bevist at det var ekstraordinære årsaker i Amsterdam som forårsaket forsinkelsen på flyvningen. Den andre tidligere rotasjonen, KL 1354, var forsinket grunnet kode 84, vær på destinasjonsflyplass (Praha til Amsterdam).

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse og krav om erstatning for valutatap.

Dato

16.10.2024

Saksnummer

2024-01035

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Denpasar via Amsterdam med KLM 7. desember 2023. Klager skulle ankomme Denpasar 8. desember klokken 20:30. Ved innsjekking på Gardermoen fikk klager melding om at flyet fra Oslo til Amsterdam var 2 timer forsinket. Klager fikk melding på Whatsapp om at han kunne få en mat/drikke-voucher med verdi 150 kr, men denne fikk ikke klager til å fungere.

Flyet fra Oslo til Amsterdam ble til nærmere 4 timer forsinket. Opprinnelig avgangstid 17:00, ny avgangstid 20:45. Klager mistet dermed videreforbindelsen fra Amsterdam til Denpasar.

Klager påpeker at Norwegian hadde flyavgang fra Gardermoen til Amsterdam samme ettermiddag; DY1258. Flyet skulle gå kl. 17:20, men ble 18 minutter forsinket og landet 19:06 i Amsterdam, altså i god tid for klager til å rekke flyet til Denpasar. Klager stiller spørsmål ved hvorfor han ikke ble ombooket til dette flyet.

Ved ankomst Schiphol ca. kl 22.10 den 7.12.23, fikk klager melding på WhatsApp om at innsjekket bagasje var på belte nr 009. Der var det ingen bagasje. Dette skapte unødig ergrelse både fordi klager da var tvunget til å forlate den mer "attraktive" del av flyplassen, og fordi mye tid gikk med til venting. Ergrelsen ble desto større da KLM ikke hadde personell som kunne assistere fordi KLM-servicedeskene i bagasjehallen stengte

kl. 22. Klager fikk ikke tilbud om overnatting, og måtte selv ordne hotell samt transport til hotell. På Schiphol fikk klager ingen matkupong.

Utgifter klager pådro seg til mat, hotell og taxi i forbindelse med den ufrivillige 24-timers forsinkelsen, ble betalt via kort og stort sett i euro. Klagers utgifter var imidlertid i norske kroner, det var i norske kroner klager ble trukket fra sitt visakort. KLM-refusjonen klager har mottatt er imidlertid i euro, etter kursen på utbetalingstidspunktet ca. halvannen måned seinere og ikke på det tidspunkt klager pådro seg utgiftene. Kursen har utviklet seg i KLM sitt favør, og dette har gitt klager et valutatap. Klager påpeker at han har fått tilbakebetalt ca. 120 kroner for lite.

Klager krever standarderstatning for forsinkelse, samt kompensasjon for utgiftsdekning (2.624,87 kr).

Til KLM sitt tilsvaer har klager i hovedsak anført:

Klager stiller spørsmål ved hvorfor flyet var forsinket fra Amsterdam. Schiphol var aldri helt stengt ettermiddagen 7.12.2023. Noen fly landet, noen fly tok av. KLM-flyet som er aktuelt i klagers tilfelle, hadde tidligere på dagen flygning fra Amsterdam til Praha og så retur Praha-Amsterdam. Det landet i Praha 20 minutter for sent (kl 11.05, ikke kl 10.45). Men: Det kom ikke avgårde fra Praha før 15.26, mens det skulle gått derfra kl 11.30. Og landet først i Amsterdam kl 16.41. Avgangen til Oslo, som skulle vært kl 14.25, ble dermed utsatt til kl 18.10. Flyet landet i Oslo kl 19.36, ikke kl. 16.15 ifølge ruteplan. Og kom seg først avgårde til Amsterdam kl 20.45 og ikke kl 17.00. Da var det for seint for klager å rekke korresponderende fly til Denpasar.

Med andre ord: Det aktuelle KLM-flyet hadde en forsinket avgangstid fra Praha på ca 4 timer. Årsaken til dette kjenner ikke klager til, men det fremgår ikke av dokumentene fra KLM at det skyldtes værtrøbbel.

Forsinkelsen her forplantet seg seinere til Amsterdam. Da det samme flyet skulle videre til Oslo, ble det 3t 45 min forsinket fra Schiphol. KLM må ha kjent til denne forsinkelsen i flere timer, og at klager ikke ville rekke det aktuelle flyet til Denpasar samme kveld. KLM hadde hatt mer enn nok tid til å varsle klager (tlf, sms eller epost), eventuelt booke om klager på det tidligere nevnte Norwegian-flyet. KLM hadde også mer enn nok tid til å gi klager nødvendig service ved for sein ankomst til Schiphol. Ikke noe av dette ble gjort. Følgelig fastholder klager at årsaken til hans flyproblemer 7.12.23 ikke primært var været, men dårlig organisering/rutiner fra KLM sin side.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1148/07DEC23 fra Oslo Gardermoen til Amsterdam var forsinket grunnet værforhold i Amsterdam. Dette var forårsaket av innkommende fly KL1147/07 som ble forsinket grunnet avvik av operasjonelle forhold i Amsterdam påvirket av frost og tåke. Dette resulterte i redusert kapasitet på Amsterdam flyplass.

Det er vedlagt forklaring på flyloggen fra KL1148/07DEC23 og innkommende fly-logg KL1147/07DEC23. Det er i tillegg vedlagt nyhetsartikkel i forhold til situasjonen som begrunnet været i Amsterdam, og flystatistikken for avreisedato som viser avvik i flytrafikken som et resultat av været.

Basert på dette, har ikke klager krav på EU 261/2004 kompensasjon under forordningen.

Klager etterspør videre differansen på 120 NOK, da tidligere sak har brukt en annen valutakurs enn det klager betalte ved bestilling. Kravet avvises da våre systemer og all generell transaksjon ved utbetalinger, følger daglige valutakurser. Dette er ikke noe vi endrer manuelt, da disse reglene gjelder for alle.

I tidligere sak viser klager i sin korrespondanse for utgifter relatert til 2624,87 NOK. Som nevnt tidligere, er det her kun EUR som blir lagt i våre systemer basert på innsendte kvitteringer og utbetalingen har derfor blitt gjort etter daglig valuta satser. Klager har fått utbetalt alle utgifter i forhold til det som krevd i denne saken.

Nemnda bemerker

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).

I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

KLM har anført at klagers flyvning fra Oslo til Amsterdam, KL1148, ble forsinket på grunn av værforhold i Amsterdam. KLM viser til at innkommet fly, KL1147, fra Amsterdam til Oslo ble forsinket på grunn av operasjonelle forhold ved Amsterdam flyplass på grunn av frost og tåke. KLM har i den vedlagte dokumentasjonen presisert at årsaken til forsinkelsen av KL1147 var crewrotasjon forårsaket av værforholdene i Amsterdam. KLM har vedlagt dokumentasjon som viser utfordrende værforhold (snø og tåke) ved Schiphol denne dagen, og har dokumentert at det var innført restriksjoner ved for innkomne flyvninger.

Nemnda bemerker at KLM ikke har fremlagt fullstendig rotasjonslogg for flymaskinen som skulle betjene klagers flyvning. Det er dermed ikke klart for nemnda når forsinkelsen på flymaskinen har oppstått. KLM har anført at forsinkelsen av klagers flyvning skyldes sent innkommet fly fra Amsterdam, mens klager har anført at flyet

ved ankomst til Amsterdam tidligere på dagen allerede var forsinket. KLM har fremlagt dokumentasjon på dårlige værforhold og restriksjoner ved Schiphol-flyplass denne dagen, men den fremlagte dokumentasjonen er generell og ikke knyttet til klagers flyvning. Nemnda mener på denne bakgrunn at KLM ikke i tilstrekkelig grad har dokumentert at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak. Klager har derfor rett til 600 euro i standarderstatning for forsinkelsen, jf. EU-forordning 261/2004 art. 7 (1) c.

Klager har videre krevd kompensasjon for utgifter til mat, hotellovernatting og taxi, totalt 2.624,87 kroner. Det fremgår av partenes forklaringer at klager har fått dekket disse utgiftene, men klager fremholder at han ved tilbakebetalingen har blitt påført et valutatap på 120 kroner på grunn av svingninger i valutakursen. KLM har avvist kravet under henvisning til at EUR blir lagt i deres systemer basert på innsendte kvitteringer og at utbetalingen har blitt gjort etter daglige valutasatser. Klager har likevel krav på å få sine fulle utgifter erstattet, og nemnda anbefaler derfor at KLM etterkommer klagers krav også på dette punkt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 600 euro i standarderstatning og 120 kroner til klager.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)