

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og annen kompensasjon
grunnet mistet videreforbindelse ved forsinkelse.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2023-00239

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt reise t/r Oslo-Amsterdam-Rio de Janeiro med utgående reise 1. april 2022 og returreise 1. mai 2022. Da klager møter opp på Gardermoen den 1. april 2022 kommer det beskjed via flytabellen og høytaler på Gardermoen at flyvningen KL1142 Oslo-Amsterdam ville bli forsinket.

Klager kom forsinket til Amsterdam og rakk ikke videreforbindelsen KL0705 Amsterdam-Rio de Janeiro. Klager ventet flere timer på assistanse på Schiphol og ble omrutet med KLM med ekstra stopp i Paris og avreise dagen etter, den 2. april 2022:

AF1341 Amsterdam-Paris

AF0442 Paris-Rio de Janeiro

Klager fikk også voucher for måltid på flyplassen på Schiphol og dekket hotellovernatting. Klager hadde høyere utgifter til mat som voucheren ikke dekket, men har ikke disse kvitteringene og krever heller ikke dette refundert av flyselskapet.

Klager hevder at KLM ikke har dokumentert at flyselskapet traff alle mulige rimelige tiltak for å minimere konsekvensene av den ekstraordinære omstendigheten. Klager viser til EU-domstolens avgjørelse i C-74/19.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per passasjer, totalt 2 400 euro. Klager krever også kompensasjon for tap av en feriedag, kompensasjon for de store ulempene av et ekstra døgn på Schiphol med en uplanlagt videreforbindelse Amsterdam-Paris-Rio de Janeiro med to små barn, og kompensasjon for avtalene familien gikk glipp av i Rio de Janeiro den 2. april 2022.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM skriver at KL1142 Oslo-Amsterdam ble forsinket grunnet dårlig vær i Amsterdam. Dette var ekstraordinære omstendigheter som ikke var erstatningsbetingede etter EU-forordning 261/2004.

KLM viser til vedlagt METAR/TAF-rapport og Eurocontrol briefing fra den dagen.

KLM skriver også at de gjorde alt de kunne for å minimere konsekvensene av forsinkelsen ved å omrute klager til den neste mulige flyvningen AF1341. Hvis det hadde vært bedre alternative løsninger, ville KLM ha omrutet klager til dette, enten med KLM eller andre flyselskaper.

KLM viser igjen til vedlagt METAR/TAF-rapport som beskriver de vanskelige værforholdene i Amsterdam. Disse forholdene var utenfor KLMs kontroll og påvirket alle opererende flyselskaper på Schiphol.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at KL1142 Oslo-Amsterdam den 1. april 2022 ble forsinket og at klager mistet videreforbindelsen KL0705 Amsterdam-Rio de Janeiro. Klager ble omrutet av KLM, men kom seg ikke til Rio de Janeiro før dagen etter, den 2. april 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 var under tre timer, eller 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

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.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener at KLM har dokumentert de vanskelige værforholdene tilstrekkelig med METAR/TAF-rapport og Eurocontrol briefing fra den aktuelle dagen. Disse forholdene må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - mener at den fremlagte dokumentasjonen ikke er tilstrekkelig til å oppfylle flyselskapets bevisbyrde. Det er ikke konkretisert hvilke værforhold som utgjorde en hindring for å gjennomføre flyvningen, eller forklart nærmere hva den fremlagte METAR-rapporten faktisk viser.

Det neste spørsmålet er om flyselskapet gjorde alt de kunne for å minimere konsekvensene av forsinkelsen. Det er på det rene at klager ble forsinket med ca. et døgn grunnet omrutingen.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - anser flyselskapet for å ha ført tilstrekkelig bevis for at klager ble omrutet raskt nok iht. praksis fra EU-domstolen (Peskova C-315/15 og C-74/19). Det var vanskelige værforhold hele dagen på Schiphol og endestedstinasjon Rio de Janeiro er ikke en flyrute med hyppige avganger. Kravet om at alle rimelig tiltak skal iverksettes anses derfor oppfylt.

Mindretallet finner det ikke nødvendig å vurdere dette, da de ikke anser grunnvilkåret om ekstraordinære omstendigheter for å være oppfylt.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager mottar standarderstatning.

Klager har videre fremmet krav om kompensasjon for tap av en feriedag, kompensasjon for de store ulemper av et ekstra døgn på Schiphol med en uplanlagt videreforbindelse Amsterdam-Paris-Rio de Janeiro med to små barn, og kompensasjon for avtalene familien gikk glipp av i Rio de Janeiro den 2. april 2022.

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på ulempeerstatning.

Nemnda har forståelse for at klager er påført ulemper i saken, men finner ikke grunnlag for et krav om erstatning for ikke-økonomisk tap i denne saken.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)