

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering/forsinkelse.

### Dato

16.06.2020

### Saksnummer

2019-03507

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle fly fra Sandefjord, Torp til Saint Louis via Amsterdam og Minneapolis den 10. august 2019. Planlagt avgang fra Torp var kl. 06.15, med ankomst i St. Louis kl. 16.49 lokal tid. Klager fikk mail natt til 10. august om at KL1212 fra Sandefjord til Amsterdam var kansellert. Da de kom til Torp fikk de informasjon om at flyet de skulle hatt fra herfra til Amsterdam ikke sto på Torp, men Gardermoen. Klager ble ikke informert om årsaken til dette.

Klager ble sendt med buss til Gardermoen. Her strevde de svært lenge med å få flight-data fra Torp inn på Gardermoen sitt datasystem. Dette gjorde at innsjekk tidvis stoppet helt opp og tok unormalt lang tid. I tillegg ble avgangen OSL-AMS tidsmessig forskjøvet minst fire ganger. Sjansen til å nå mellomlanding i Amsterdam ble til slutt helt utelukket. Klager ble omrutet da de kom til Amsterdam. Videreforbindelsen skulle egentlig ha gått kl. 10.35, men klager endte opp med en avgang med avgangstid fra Amsterdam kl. 17.00. Faktisk ankomst i St. Louis var kl. 22.20 den 10. august 2019.

Klager fester ikke lit til KLM sin forklaring om at uregelmessighetene skyldtes værforholdene i Amsterdam dagen i forveien. Hun viser til fremlagt værmelding, samt at hun har vært i kontakt med en passasjer som var på det aktuelle flyet som ble omdirigert til Gardermoen. Denne passasjeren hadde fått beskjed om at de ble omdirigert pga. tekniske problemer med drivstofftilførselen på flyet.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per person, til sammen 1200 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1212 fra Sandefjord til Amsterdam den 10. august 2019 måtte ha avgang fra Oslo Lufthavn grunnet omdirigering av innkommende flyvning KL1221 på kvelden den 9. august 2019, som skyldtes tordenvær i Amsterdam.

Grunnet forsinkelsen av KL1221 hadde ikke KLM muligheten til å ankomme Sandefjord Lufthavn, da flyplassen stengte ved midnatt. Flyet måtte derfor omdirigeres til å lande i Oslo kl. 00.25 den 10. august 2019. Passasjerene ble tilbudt busstransport fra Sandefjord til Oslo Lufthavn morgenen den 10. august. Som en konsekvens av dette ble KL1212 forsinket med 4 timer og 54 minutter.

Passasjerene mistet deres planlagte videreforbindelse fra Amsterdam med KL6065. Grunnet dette ble klager ombooket til de neste ledige flyvningene (Via Minneapolis til St. Louis med KL6061 og KL7236) den 10. august 2019, med ankomst kl. 22.17 lokal tid. KLM har derfor sørget for omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 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 er ikke pålagt å utbetale standarderstatning dersom forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, noe som var tilfellet i denne saken.

Flyselskapet er ikke pålagt å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7. Et flyselskap kan ikke motvirke værforhold som påvirker flyoperasjonen og stengningstider på flyplassen. Forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

KLM må basert på dette avslå kravet om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det samme gjelder forsinkelser som overstiger tre timer. 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).

KLM har begrunnet forsinkelsen i tordenvær i Amsterdam dagen før, som medførte at flyet ikke rakk frem til Torp Lufthavn før stengetid midnatt. Flyet ble da omdirigert til Oslo Lufthavn, og passasjerene fraktet dit med buss. Også overføring av data fra Torp til Gardermoen tok tid.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Bevisbyrden påhviler selskapet.

Den fremlagte METAR-rapport viser at det til tider var tordenvær i Amsterdam den 9. august 2019. I tillegg har selskapet lagt frem flyinformasjon for KL1221 og KL1212, men uten å forklare kodene i dokumentene eksplisitt. Slik nemnda leser flyinformasjonen knyttes forsinkelsen/omdirigeringen av KL1221 til Delay-code 93, som ifølge IATA sin informasjon betyr rotasjonsforsinkelse. Heller ikke Delay-koden for KL1212 henviser til værforhold. Nemnda finner at KLM med dette ikke har oppfylt sin bevisbyrde for å dokumentere årsaken til maskinen's forutgående rotasjonsforsinkelse.

KLM har heller ikke kommentert klagers anførsler vedrørende dataproblemene ved Oslo Lufthavn, og at det muligens var andre årsaker til forsinkelsen og omdirigeringen av KL1221.

Etter en samlet vurdering finner Nemndas flertall at KLM ikke tilstrekkelig har begrunnet og underbygget hva som faktisk forårsaket uregelmessighetene på klager sin flyvning. Selskapet har derved ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet - medlemmene Rise og Espolin Johnson - finner at KLM har godtgjort at forsinkelsen skyldtes forhold som konstituerer ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Videre finner mindretallet at KLM ikke kunne forhindre/minsket forsinkelsen uten å iverksette tiltak som ville vært urimelig byrdefulle for selskapet. Mindretallets oppfatning er derfor at klager ikke har rett på standarderstatning.

Nemnda anbefaler at selskapet utbetaler standarderstatning med € 600 for begge passasjerer.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler 600 euro per person.

## **Nemndas representanter**

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)