

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

14.10.2024

Saksnummer

2024-00963

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLM fra Torp via Amsterdam til Marseille den 4. januar 2024 med planlagt ankomst kl. 11:35.

Kvelden før avreise mottok klager melding om at AF3114 fra Oslo til Amsterdam var kansellert. Klager ble booket om til ny reise den 4. januar via Bergen, og ankom Marseille kl. 19:05.

Klager måtte bestille hotellovernatting som følge av forsinkelsen, da han ikke fikk overtatt nøkkel til bosted til avtalt tid, men dette er ikke den primære delen av klagen mot KLM. Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AF3114 den 4. januar 2024 fra Sandefjord Torp til Amsterdam var operert av KL1212. Rotasjonsflyet, KL1221 den 3. januar fra Amsterdam til Torp, ble kansellert grunnet sent innkommet fly med forutgående flyavgang, KL1990. Forsinkelsen skyldtes medisinske årsaker om bord. Dette resulterte i at både KL1221 den 3. januar og KL1212 den 4. januar ble kansellert. KL1212 kunne ikke lande på Torp da den ville være stengt.

Det vises til vedlagt dokumentasjon som omhandler både KL1212, KL1221 og KL1990.

KLM mener hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

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.

Nemnda har gjennomgått KLM sin forklaring og dokumentasjon. Slik nemnda ser det, er syk passasjer og stenget luftrom/ flyplass forhold som ligger utenfor flyselskapets kontroll og innenfor definisjonen av ekstraordinære omstendigheter. KLM har fremlagt logg for KL1990 fra BSL til AMS den 3. januar. Ifølge loggen var denne flyvningen forsinket både grunnet forsinkelseskode 93 og 66. Ifølge KLM står 66 for forsinket crew. Etter det nemnda kjenner til betyr kode 93 rotasjonsforsinkelse. Nemnda kan ikke se at KLM har forklart hva som var årsaken til rotasjonsforsinkelsen. Denne delen av forsinkelsen var av betydelig lengde (91 minutter). Nemnda mener derfor at selskapet burde ha redegjort for dette og hvilken betydning det hadde for den påfølgende forsinkelsen og kanselleringen.

Nemnda har med dette kommet frem til at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det anbefales at KLM utbetaler 400 EUR til klager.

Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Nemnda mener at flyselskapet ikke er ansvarlig for utgiften til hotell grunnet mistet overnatting på avtalt bosted. Utgiften ikke vil være påregnelig for flyselskapet når passasjeren har kjøpt en ren flybillett.

Forbrukerrepresentanten er i dette tilfellet enig i det nevnte, men tilføyer at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvorpå det er påregnelig at de skal bo på hotell eller annet bosted på destinasjonen. Både ved forsinkelser og kanselleringer av reiser, vil det være en nærliggende konsekvens at endringene kan medføre at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte bostedsreservasjoner. Det foreligger nemndspraksis på at slike konsekvenser har blitt ansett for å være påregnelige skadefølger selv om passasjeren har kjøpt en ren flybillett, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1464 og FLYKN-2022-1814.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 400 EUR til klager.

Nemndas representanter

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)