

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

24.02.2023

### Saksnummer

2022-02266

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem personer) skulle reise fra Oslo til Toulouse via Amsterdam den 2. juli 2022:

KL1144 OSL AMS 11.50 - 13.40

KL14.25 AMS TLS 14.25 - 16.15

KL1144 fra Oslo til Amsterdam blir forsinket, slik at klager mister sin videreforbindelse. Klager ble booket om til påfølgende dag kl 21.05 fra Amsterdam.

Klager pådro seg utgifter til hotell, mat og transport for til sammen kroner 16 836,62. KLM har kun utbetalt kroner 1 239, kroner 3 073 og kroner 3 435.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

KL1144 ble forsinket som følge av at en passasjer som hadde sjekket inn ikke møtte til avgang. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

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).

KLM har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. KLM har til klager uttalt at forsinkelsen skyldtes en innsjekket passasjer ikke møtte til gate. Uttalelsen er imidlertid ikke begrunnet nærmere eller dokumentert. KLM kan derfor ikke sies å ha godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning med 400 euro per person, til sammen 2 000 euro for fem personer.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til forpleining i ventetiden.

I tilfeller hvor et fly blir utsatt for uregelmessigheter og passasjerene blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjerene rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager har lagt frem dokumentasjon på sine utgifter.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at det er rimelig at klager og hans medreisende får dekket sine utgifter til hotell, transport til og fra hotellet, mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

Klagerne har mottatt diverse beløp på sine konti fra KLM. Disse beløpene kommer til fradrag.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 400 euro til hver av klagerne, samt refunderer deres utgifter til forpleining (hotell, transport til og fra hotellet, mat og alkoholfri drikke i ventetiden). Beløpene som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)