

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og forsinkelsesrente

Dato

12.06.2023

Saksnummer

2022-03235

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

En familie på fire skulle reise den 22. mai 2022 med KLM fra Bangkok via Amsterdam til Bergen. Avgang kl. 00:15 med ankomst kl.10:00.

Ved avgang fra Bangkok ble det gitt beskjed om at flyvingen til Amsterdam med ankomst kl. 07:15, høyst sannsynlig ville bli forsinket med ca. 40 minutter grunnet motvind. Klager spurte da besetningen om hva som ville skje med deres videre forbindelse, men fikk beskjed om at det først var mulig å sjekke ved ankomst Amsterdam.

Forsinkelsen viste seg å bli kun 15 minutter, og klager mener de kunne ha rukket avgang kl. 08:20 fra Amsterdam. KLM hadde booket om klager, uten hans samtykke, til en senere avgang fra Amsterdam via Stavanger til Bergen kl. 16:10 med ankomst kl. 19:25. Klager fikk utdelt tre vouchere på 15 EUR i ventetiden. Klager hadde med to små barn, hvorav ett barn var under to år, og klager følte han ble møtt med liten forståelse av ansatte ved flyplassen. Klager har krevd refusjon av utgifter til bleier og mat.

Klagers krav for nemnda er standarderstatning samt renter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har oppgitt at årsak til forsinkelsen skyldtes forsinkelser ved sikkerhetskontrollen, og viser til vedlegg som skal bevise dette.

KLM vedlegger i tillegg dokumentasjon som viser at flyet hadde en forsinkelse på sin avgangstid på 22 minutt, som førte til at ankomsttid til Schiphol ble 27 minutt senere enn planlagt.

Passasjerenes originale transittid på Schiphol Flyplass var 1 time og 5 minutter:

KL 844 X 22MAY 7 BKKAMS LK3 0015 0715

Da passasjerene ankom 07.42 istedenfor 07.15 ble deres transfer tid bare 38 minutter.

Det vises til informasjon om transfertid på deres nettsider:

"Minimum transfertid på Amsterdam Airport Schiphol er 40 minutter for flyvninger i Schengen og 50 minutter for flyvninger utenfor Schengen. Vær oppmerksom på at hvis du reiser til et land som ikke er med i Schengen, må du gå gjennom ekstra sikkerhets- og passkontroller. Dette kan bidra til at du trenger lengre transfertid.
<https://www.klm.no/information/airport/transfers>."

Det ble da gjort en beslutning å rebooke klager og hans følge, slik at de ikke ble strandet i Amsterdam. Siden den originale forsinkelsen ble forsaket av 'Air Traffic Control Restrictions', regnes dette som utenfor selskapets kontroll og KLM kan da ikke tilby kompensasjon til passasjerene.

KLM har erstattet klager ekstra kostnader til mat og bleier med 819 kr .

Nemnda bemerkar

Slik nemnda forstår saken har klager fått erstatning for utgifter til bleier og mat. Kravet for nemnda gjelder standarderstatning samt forsinkelsesrenter.

Nemnda legger til grunn at KL844 fra Bangkok til Amsterdam ble forsinket og at KLM booket om klagers videreforbindelse fra Amsterdam til Bergen. Klager kom frem over ni timer forsinket til endelig bestemmelsessted.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 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).

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.

Flyselskapet KLM har i tilsvaret til nemnda uttalt at forsinkelsen skyldtes ATC (Air Traffic Control)-restriksjoner (restriksjoner i luftrommet). .

Flyselskapet har kun fremlagt et bilde som viser at flyvningen ble forsinket med koden "Airport staff error due provide wrong security identify". Det er ikke forklart nærmere hva dette innebærer. Etter nemndas syn fremstår dette som en annen grunn enn restriksjoner i luftrommet, slik det er opplyst i tilsvaret. Nemnda mener at

det fremstår uklart hva som er årsaken til forsinkelsen og at KLM ikke i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har da krav på standarderstatning på 400 euro pr person, totalt 1600 euro.

Klager har krevd forsinkelsesrenter. Nemnda mener at klager har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning med 400 euro pr. person med tillegg av forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)