

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03533

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra Oslo til Nairobi via Amsterdam den 22. juni 2019, med KL1148 og KL4141. KL1148 fra Oslo til Amsterdam med planlagt avgangstid kl. 17.20 ble forsinket. Forsinkelsen medførte at klager mistet sin videreforbindelse fra Amsterdam til Nairobi.

Klager ble booket om til å fly via Zürich, og ankom Nairobi med en forsinkelse på 13 timer senere enn den opprinnelige ruten.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro per person (totalt 2400 euro) i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1148 fra Oslo til Amsterdam den 22. juni 2019 ble forsinket med én time og ni minutter grunnet Air Traffic Control-restriksjoner. Klager mistet sin planlagte videreforbindelse med KL4141. KLM booket om passasjerene til neste tilgjengelige flyvning, via Zürich. KLM har derfor tilbudt omruting i henhold til EU-forordning artikkel 8.1 (2) (b) (c).

Det er tilfeller hvor passasjerene kan ha rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 dersom et fly blir kansellert eller forsinket mer enn tre timer. Det er imidlertid klare unntak fra denne regelen. Flyselskapet er ikke pålagt å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7. Air Traffic Control dirigerer flytrafikken på bakken og i kontrollert luftrom. Hovedformålet er å unngå kollisjoner, organisere og sørge for trafikkflyt. KLM kunne ikke ha unngått forsinkelsen på den aktuelle flyvningen, da passasjerenes sikkerhet har høyest prioritet. 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 bemerkjer

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. 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 forklart og dokumentert at forsinkelsen på klagers flyvning skyldtes Air Traffic Control-restriksjoner tidligere på dagen. Klager mistet sin planlagte videreförbindelse med KL4141. KLM booket om passasjerene til neste tilgjengelige flyvning, via Zürich.

Basert på fremlagt dokumentasjon legger nemnda til grunn at det var flyplassrestriksjonene og Air Traffic Control-restriksjonene på forutgående flyvninger samme dag som medførte forsinkelsen og som resulterte i at klager mistet sin videreförbindelse. Air Traffic Control dirigerer flytrafikken på bakken og i kontrollert luftrom. Hovedformålet er å unngå kollisjoner, organisere og sørge for trafikkflyt. Slike restriksjoner ligger utenfor flyselskapenes kontroll.

Nemnda mener etter dette at KLM har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble omrutet til ny flyvning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

På grunn av Corona-krisen deltok bare en forbrukerrepresentant i behandlingen i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)