

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav erstatning som følge av forsinkelse.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-02953

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie (totalt 9 personer hvorav ett spedbarn) skulle reise den 24. juni 2019 fra Stavanger via Amsterdam til Valencia med KLM. Avgangen fra Stavanger til Amsterdam med KL1204 ble forsinket som følge av begrenset kapasitet i luftrommet over Amsterdam. De rakk ikke sin videre forbindelse fra Amsterdam til Valencia og ble ombooket til ny avgang den 25. juni med Lufthansas rute LH1003 fra Amsterdam til Frankfurt kl. 08:00. Da de ankom flyplassen dagen etter viste deg seg at LH1003 var kansellert. De ble deretter ombooket til LH0997 fra Amsterdam til Frankfurt og videre med LH1164 fra Frankfurt til Valencia sent samme dag.

Det ble lenge å vente med barn på flyplassen i Amsterdam og klager kontaktet derfor KLM på Schiphol. Her fikk de beskjed om at det ikke var mulig å finne et annet alternativ for 9 personer, så de bestemte seg for å dele gruppen i to. Fire personer fikk plass med KLMs rute KL1503 direkte fra Amsterdam til Valencia og de resterende fem personene med Transavias rute HV6335. De ankom Valencia i 17:30 tiden med en forsinkelse på 18 timer og 30 minutter. De gikk dermed glipp av ett døgn i huset de hadde leid for 13 døgn i Valencia.

På hjemreisen den 8. juli var det flere av dem som ikke fikk bagasjen sin utlevert i Stavanger før dagen etter. Klager krever dekket innkjøp av klær i ventetiden med NOK 1088,30.

Klager krever standarderstatning på 400 euro pr. person (unntatt spedbarnet) i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang og forsinket ankomst til Valencia. I tillegg kreves det erstatning for et tapt døgn i huset de hadde leid i Valencia med NOK 3612,51.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen fra Stavanger til Amsterdam med KL1204 den 24. juni 2019 ble forsinket med 9 minutter på grunn av restriksjoner i luftrommet ved flyplassen Schiphol i Amsterdam. Air Traffic Control (ATC) jobber for å unngå kollisjoner og sørger for flyt i flytrafikken. Flyselskapene har ikke noe annet valg enn å forholde seg til restriksjoner gitt av ATC. Klager og hans reisefølge mistet sin videreforbindelse fra Amsterdam til Valencia med KL1504. De ble booket om til første mulige reisealternativ fra Amsterdam via Frankfurt til Valencia med Lufthansas rute LH1003 den 25. juni, og KLM har dermed omrutet passasjerene i henhold til forordningen. KLM har ikke kjennskap til årsaken til at Lufthansas flyvning LH1003 ble kansellert og eventuelle krav relatert til denne avgangen må eventuelt rettes til Lufthansa. Klager ble deretter omrutet etter eget ønske ved at gruppen ble delt i to og reiste på hver sin flyvning med ankomst på ettermiddagen den 25. juni i Valencia.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til forsinkelsen var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll. KLM kan med samme begrunnelse heller ikke være ansvarlig for klagers tap av et døgn's leie av hus i Valencia, jf. Montrealkonvensjonens artikkel 19.

KLM vil dekke klagers utgifter til innkjøp av klær som følge av forsinket bagasje på hjemreisen med NOK 1088,30.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

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).

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet: KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at det var restriksjoner i luftrommet over flyplassen i Amsterdam den 24. juni 2019 og at KL1204 av den grunn ble forsinket med 9 minutter. Forsinkelsen medførte at klager og hans reisefølge ikke rakk sin videre forbindelse til Valencia og de ble derfor omrutet til første mulige flyvning med Lufthansa dagen etter som hadde plass til hele reisefølget. Det at denne flyvningen ble kansellert kan ikke KLM være ansvarlig for. Passasjerene ble deretter omrutet til å reise på hver sin flyvning med KLM og Transavia og ankom Valencia med en forsinkelse på 18 timer og 30 minutter. KLM har etter nemndas oppfatning omrutet reisefølget på best mulig måte i denne situasjonen. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager og hans reisefølge hadde leid et hus i Valencia for 13 døgn. De gikk glipp av det første døgnet og har fremsatt et krav om erstatning for tapet av et døgn leie med NOK 3612,51. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartslovens § 10-20 / Montrealkonvensjonens artikkel 19 heller, og viser til begrunnelsen for at klager ikke har rett til standarderstatning; flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)