

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-03411

Tjenesteytere

KLM

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise fra München til Stavanger via Amsterdam den 24. juli 2019 med KLMs flyvninger KL1798 og KL1205. KL1798 hadde planlagt avgangstid kl. 17.50 med ankomst Amsterdam kl. 19.25. KL1205 hadde planlagt avgangstid fra Amsterdam kl. 21.00, med ankomst i Stavanger kl. 22.25. Begge flyvninger ble kansellert.

Klager ble booket om til å fly via London med LH2478 den 25. juli kl. 16.05, og videre med SK4628 til Stavanger. SK4628 ble også forsinket. Klager ankom Stavanger sent om kvelden den 25. juli. De fikk hotell i ventetiden, men ikke mat.

Klager med reisefølge var uten bagasje i München. Ved ankomst Stavanger kom ikke bagasjen. Bagasjen ankom først to dager senere. Ved endring av fly hjem, bemerker klager også at de ikke fikk setene de hadde reservert og betalt for.

Alle i reisefølget mistet en hel arbeidsdag som følge av hendelsen. Det er med dette fremsatt krav om standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har anført følgende:

Både KL1798 og KL1205 fra München til Stavanger via Amsterdam den 24. juli 2019 ble kansellert grunnet en feil i drivstoffsystemet hos AFS (Aircraft Fuel Supply). AFS er firmaet som kontrollerer drivstoff-påfyll for flyene på Amsterdam Schiphol. Dessverre medførte dette utbredte og uungåelige forsinkelser og kanselleringer den 24 og 25. juli. Som en konsekvens av dette booket KLM klager på neste ledige flyvninger til Stavanger

via London med LH2478 og SK4628 den 25. juli, med ankomst ved endelige destinasjon kl. 23.05 lokal tid. KLM har derfor tilbudt omruting i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.1 (2) (b) (c).

Det er tilfeller hvor passasjerene kan ha rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 hvis en flyvning blir kansellert eller forsinket mer enn tre timer. Det er imidlertid klare unntak fra denne regelen.

Artikkel 5.3 angir klart at opererende flyselskap ikke er pålagt å utbetale kompensasjon i henhold til artikkel 7. Feilen var i Aircraft Fuel supply systemet. Dette er kontrollert og levert av et tredjepartsselskap. Feilen hadde store konsekvenser og påvirket alle flyvninger til og fra Amsterdam 24. og 25. juli 2019. Kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM har derfor avslått krav et om standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

SAS har anført følgende:

Klager med reisefølge hadde billetter for reise den 24. juli 2019 med KLM, KL1798 og KL1205, fra München til Stavanger. Den 24. juli ble reisefølget omrutet av KLM til ny avgang den 25. juli med LH2478 og SK4628 fra München til Stavanger via London.

Klager var rutet om til SK4628 fra London/Heathrow til Stavanger. SK4628 ankom kl. 23.09, 29 minutter etter planlagt ankomst. I henhold til EU-forordning 261/2004 må forsinkelsen overstige tre timer før klager har rett til standarderstatning. På bakgrunn av ovennevnte kan SAS ikke se at klager har krav på standarderstatning i henhold til forordningen fra SAS.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det samme gjelder forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet. 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)*.

Når det gjelder flyvningen med SAS var dette en ombooking fra KLM, og SAS-flyvningen ankom kun med en forsinkelse på 29 minutter. Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har krav på standarderstatning fra SAS.

Spørsmålet er imidlertid om klager har krav på standarderstatning fra KLM. Kanselleringen av klagers flyvninger medførte at klager ankom sitt endelige bestemmelsessted med en forsinkelse som oversteg tre timer.

Nemnda mener at flyselskapet KLM har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM har fremlagt dokumentasjon som viser at flyningene ble kansellert grunnet en feil hos Aircraft Fuel Supply på flyplassen i Amsterdam. KLM kunne ikke gjort noe for å forhindre denne utfordringen på Schiphol lufthavn. Klager ble booket om til flyvninger neste dag. Nemnda kan dermed ikke se at klager har krav på standarderstatning for kanselleringene.

Klager oppgir imidlertid at reisefølget ikke fikk tilbud om mat i ventetiden før ny flyvning. Selv om klager ikke har krav på standarderstatning har han i henhold til henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9 krav på forpleining i ventetiden. Nemnda anbefaler at KLM dekker klagers rimelige utgifter til mat og drikke (med unntak av alkoholholdig drikke) i ventetiden. Nemnda oppfordrer klager til å fremlegge presisert beløp og kvitteringer til KLM.

Klager hadde betalt ekstra for seter som de ikke fikk benyttet grunnet kanselleringene. Det fremgår i dokumentet som gjelder ny flyrute at KLM vil refundere kostnaden for disse setereservasjonene. Nemnda anbefaler at flyselskapet refunderer dette dersom det ikke allerede er gjort.

Når det gjelder klagers bagasje kan ikke nemnda se at det er fremsatt og dokumentert noe økonomiske tap i denne forbindelse. Det er heller ikke fremsatt noe krav. Klager oppgir at de har fått dekket utgifter til endel klær fra sin reiseforsikring.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)