

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2019-01580

### Tjenesteytere

KLM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo (KL1140) til Johannesburg via Amsterdam (KL591) den 8. februar 2019 kl. 06:30 med ankomst Johannesburg kl. 22:05. Denne flyvningen ble forsinket da besetningen ikke hadde ankommet flyplassen på grunn av en trafikkulykke på veien. Trafikkulykken oppsto i etterkant av at alle passasjerer hadde ankommet flyplassen. Klager kan ikke se at dette er en akseptabel unnskyldning fordi alle andre passasjerer var på flyplassen. Kabinpersonalet hadde valgt å avvende sin avgang fra Oslo sentrum på grunn av ATC-problemer denne morgenen som rammet store deler av Sør-Norge.

På grunn av forsinkelsen fra Oslo mistet klager sin videreforbindelse fra Amsterdam. De ble booket om til KL959 fra Amsterdam til Zurich og derfra med LX0288 til Johannesburg med ankomst kl. 10:20 den 9. februar 2019, noe som resulterte i at de ankom endelig destinasjon mer enn 12 timer forsinket.

Klager anfører at de ville rukket videreforbindelsen med forsinkelsen som skyldtes ATC-problemer. Siden forsinkelsen ble så lang (ca tre timer) nådde de den imidlertid ikke. Det var det faktum at kabinbesetningen ikke var tilstede som medførte så stor forsinkelse at reisefølget mistet videreforbindelsen. Alle flyvninger med omtrent samme avgangstid som klagers flyvning begynte å ta av etter ATC-problemet var løst. Klagers flyvning var det eneste flyet som sto igjen.

Det vises forøvrig til klagers krev.

Kravet fremsatt for nemnda er standarderstatning på 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1140 fra Oslo til Amsterdam den 8. februar 2019 ble forsinket med 2 timer og 25 minutter. Luftrommet over Sør-Norge ble stengt på grunn av radarproblemer (Air Traffic Control).

Klager ble booket om til neste ledige flyvning fra Amsterdam til Johannesburg via Zurich med KL1959 og LX288 den 8. februar og de ankom sin destinasjon kl. 10:20 den 9. februar. Flyselskapet har i dette tilfellet ombooket klagerne i henhold til EU-forordningen.

Den aktuelle forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Grunnet ATC-problemene om morgenen og formiddagen den 8. februar, var det flere flyvninger til og fra Norge som ble kansellert eller betydelig forsinket. Air Traffic Control sin oppgave er å dirigere flytrafikken på bakken og i kontrollert luftrom. Deres hovedformål er å unngå kollisjoner og sørge for trafikkflyt. Passasjerenes sikkerhet er KLM sin hovedprioritet, og forsinkelsen kunne i dette tilfellet ikke vært unngått.

KLM kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

### **Nemnda bemerker**

KLM sin flyvning KL1140 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket med 2 timer og 25 minutter. Klager mistet sin videreforbindelse til Johannesburg.

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).

Flyselskapene har ikke mulighet til å overprøve eller kontrollere forhold som skyldes Air Traffic Control. KLM har i dette tilfellet fremlagt dokumentasjon på at KL1140 skyldtes problemer med Air Traffic Control/Air Traffic Control restriksjoner. Nemnda mener med dette at flyselskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Ettersom ATC-problemene denne dagen rammet alle avganger, både inn og ut av flyplassene, og fly som allerede var i luften, er det naturlig at dette medførte ringvirkninger i flytrafikken. Nye avgangstider må tildeles og trafikken på omorganiseres. Nemnda finner det ikke upåregnelig med en forsinkelse på to og en halv time i dette tilfellet.

Nemnda kan basert på ovenstående vurdering ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)