

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Tapt videreforbindelse.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-01020

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med KLMs flyvning KL1140 fra Oslo lufthavn (OSL) til Amsterdam (AMS) 8. februar 2019 kl. 06.30. Flyvningen ble forsinket med cirka to og en halv time, og klager mistet følgelig sin videreforbindelse til Rio de Janeiro (GIG) samme dag kl. 10.40. De to passasjerene ble booket om med KL743 til Lima samme dag, og videre med AV921 til Rio de Janeiro. Den totale forsinkelsen ved ankomst til den endelige destinasjonen var cirka ti timer.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL1140 fra Oslo til Amsterdam 8. februar 2019 ble forsinket med to timer og 25 minutter. Forsinkelsen skyldtes at trafikkommunikasjonen over det norske luftrommet var nede deler av denne dagen. Passasjerene mistet sin videreforbindelse til Rio de Janeiro samme dag. Klagerne ble omrutet i henhold til EU-forordningens artikkel 8 nummer 1.

Som følge av nedetiden i ATC-systemet om morgenen og ettermiddagen 8. februar, ble en rekke flyvninger til og fra Norge kansellert eller forsinket. Trafikkontrollen dirigerer flytrafikken på bakken og gjennom kontrollert luftrom. Deres hovedformål er å unngå kollisjoner og dirigere trafikkflyten i luften. Når dette systemet er nede, er det umulig å unngå forsinkelser. Dette er av hensyn til passasjerenes sikkerhet. Selv om systemfeilen ble løst om morgenen, ble flere flyvninger forsinket gjennom dagen som følge av feilen.

KLM har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at

forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerkar

KLMs flyvning KL1140 fra Oslo til Amsterdam 8. februar 2019 ble forsinket med to timer og 25 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Rio de Janeiro.

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 godtgjør at forsinkelsen skyldes 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).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble forsinket som følge av feil i det norske flyveledertjenestesystemet 8. februar 2019, jf. fremlagt dokumentasjon. Flyveledertjenestens funksjon er helt avgjørende for luftfarten, og "nedetid" i dette systemet vil medførte forsinkelser og kanselleringer. En slik hendelse må derfor anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Klager har anført at problemene ble løst cirka ved oppsatt avgangstid, slik at en forsinkelse på hele to og en halv time ikke kan forsvares. Nemnda er ikke enig i dette. Feilen rammer alle avganger, både inn og ut av flyplassene, og fly som allerede er i luften, og har store ringvirkninger for lufttrafikken. Nye avgangstider må tildeles, og trafikken må omorganiseres. En forsinkelse på to og en halv time må i dette tilfellet anses som påregnelig. Nemnda mener at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Passasjerene ble booket om til ny flyvning fra Amsterdam til Rio de Janeiro via Lima samme dag, et omrutingstilbud som nemnda anser som tilstrekkelig i denne sammenheng. Klager har etter nemndas syn ikke krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)