

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Forsinkelse - mistet videreforbindelse. Krav om standarderstatning som følge av forsinket ankomst.

### Dato

21.05.2024

### Saksnummer

2023-03791

### Tjenesteytere

KLM

## Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Memphis via Amsterdam og Atlanta med KLM 21. oktober 2023. Klager hadde kjøpt gjennomgående billetter.

Klager hadde følgende reiserute:

21. oktober 2023 KL1172 Trondheim – Amsterdam kl. 06:00 – 08:15

21. oktober 2023 KL6075 Amsterdam – Atlanta kl. 10:35 – 14:40

21. oktober 2023 KL5944 Atlanta – Memphis kl. 18:10 – 18:26

Klager forteller at KLMs flyvning fra Trondheim til Amsterdam, KL1172, først ble forsinket på grunn av sent innkommet fly, og at flyet deretter måtte lande i Danmark på grunn av syk passasjer. Klager anfører at de fortsatt hadde tid til å rekke videreforbindelsen i Amsterdam, men at pull trucken ved gate (ground handling) sluttet å fungere og at dette forårsaket ytterligere 75 minutter forsinkelse.

Klager måtte selv gå i skranken til KLM i Amsterdam og lete etter billetter sammen med kundebehandleren der. Klager ble så omrutet til et senere fly via New York og Charlotte, og ankom Memphis klokken 23:30, 5 timer forsinket. Klager forteller de ikke mottok tilbud om forpleining på flyplassen under ventetiden utover en voucher på 7 euro til dekning av drikke på Amsterdam flyplass.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen.

Klagers bagasje ble også forsinket, og ankom ikke før 24. oktober. Klager opplyser om at bagasjekravet er oppgjort gjennom forsikringsselskap.

Til KLMs tilsvaer har klager i hovedsak anført: Reisen startet med 1 times forsinket avgang fra Trondheim (med KLM), og forplantet seg videre. Forsinket avreise videre fra Aalborg var primært forårsaket av at en Pull Tractor (maskinene som dytter flyet ut fra gate) havarerte. Forsinket avgang etter avlastning av syk passasjer skyldtes dermed teknisk feil. Uten forsinket avgang fra Trondheim og teknisk feil på utstyr i Danmark ville klager vært fremme i tide.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager hadde opprinnelig reise med KL1172 fra Trondheim til Amsterdam og videre forbindelse med Delta flyselskap fra Amsterdam til Atlanta og videre til Memphis med planlagt ankomst lokaltid 18:18 den 21. oktober 2023.

Etter undersøkelser kan KLM bekrefte at den største forsinkelsen, som medførte at klager mistet sin videre forbindelse var grunnet diversjon av flyvning med landing i Aalborg grunnet syk passasjer om bord som følge av medisinske årsaker. Etter offloading av syk passasjer i Aalborg, fortsatte flyet videre til Amsterdam. Vedlagt KLM sin flyrapport som viser årsaken og landingen i Aalborg. I tillegg er det vedlagt kart fra flightera sin webside som viser diversjonen.

### **Nemnda bemerker**

Klager ankom Memphis etter 5 timer senere enn opprinnelig planlagt, og har krevd standarderstatning for forsinkelsen.

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).

KLM har anført at den største forsinkelsen som medførte at klager mistet sin videreforbindelse var omdirigering av flyvningen på grunn av offloading av syk passasjer. Klager har på sin side anført at flyvningen var én time forsinket allerede ved avgang fra Trondheim, og at forsinkelsen fra Aalborg til Amsterdam i hovedsak skyldtes teknisk feil etter at syk passasjer var offloadet.

Nemnda tolker den opplastede dokumentasjonen som at klagers flyvning KL1172 landet i Amsterdam klokken 11:24, mer enn 3 timer forsinket fra opprinnelig planlagt ankomsttid klokken 08:15.

Slik nemnda forstår den opplastede dokumentasjonen, var klagers flyvning KL1172 51 minutter forsinket ved avgang fra Trondheim. Årsaken til forsinkelsen ved avgang er ikke nærmere kommentert av KLM. Det fremgår videre av den opplastede dokumentasjonen at flyvningen måtte omdirigeres til Aalborg på grunn av syk passasjer. Det er ikke klart

for nemnda hvor lang tid dette tok eller hvor stor del av den totale forsinkelsen som kan tilskrives dette. Klager har anført at teknisk feil på utstyr i Danmark sto for størstedelen av forsinkelsen fra Aalborg til Amsterdam. KLM har ikke kommentert klagers anførsel om denne omstendigheten. Tidslinjen, herunder de ulike forsinkelsenes årsak og lengde, fremstår som såpass uklar at nemnda ikke kan se at det er tilstrekkelig dokumentert eller godgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak. Nemnda mener derfor klager har rett til standarderstatning tilsvarende 600 euro for forsinkelsen, jf. art. 7 (1) c.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler 600 euro i standarderstatning til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)