

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning etter EU-forordningen 261/2004 for forsinkelse/kansellering av flyavgang fra Værnes 14. februar 2009.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

98/09F

Tjenesteyter

KLM

Klager krever erstatning etter EU-forordningen 261/2004 for forsinkelse/kansellering av flyavgang fra Værnes 14. februar 2009.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Værnes/Trondheim til Amsterdam med videre forbindelse til Heathrow 14. februar 2009 med KL1174 avgang kl 12.10.

Flyavgangen ble utsatt til 15. februar kl 18.00. Årsaken til dette var teknisk feil på flyet. Det oppsto kortslutning i det elektriske anlegget da flyet landet på Værnes, flyet skulle frakte passasjerene videre fra Værnes til Amsterdam. Skaden ble forsøkt reparert av lokalt personell frem til ca kl 16.00, så ble det besluttet å fly inn tekniker fra Amsterdam, flyavgangen ble kansellert, ny flyavgang ble satt til påfølgende dag kl 09.00. Da alle var om bord i flyet og det skulle ta av, påfølgende dag, ble det funnet feil i drivstoff systemet. Igjen ble det forsøkt løst av lokalt personell, deretter av nederlandsk tekniker fra kvelden før, og ca kl 14.30 ble det besluttet å fly inn et annet fly fra Amsterdam, og flyet tok av kl 18.00 15. februar 2009.

Klager skulle videre til Heathrow, dette gikk bra, men bagasjen manglet.

Kvelden etter ankom bagasjen klagers hotell.

Under forsinkelsen på Værnes ble det sørget for mat og hotell, men ikke noe informasjon om reisendes rettigheter. Når det gjaldt forsinkelse av bagasjen var både informasjon og oppfølging god.

Klager krever 400 euro i erstatning for forsinkelsen/kanselleringen.

Klager har ikke fått kompensasjon for forsinkelsen/kanselleringen, men full refusjon av utlegg til ekstra klær og buss t/r Værnes.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM henviser til at det var oppstod et teknisk problem på flyet som skulle fly fra Værnes til Amsterdam 14. februar 2009, og av den grunn ble flyvningen kansellert.

KLM kan ikke se at klager har rett til kompensasjon, da kanselleringen er i henhold til EU-forordningen 261/2004 og er utenfor flyselskapets kontroll. KLM legger også ved den tekniske rapporten.

Nemnda bemerker:

Klagers fly den 14. februar ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Det er uklart for nemnda hva som var årsaken til innstillingen. Nemnda er etter en samlet vurdering av de fremlagte opplysninger, herunder «Maintenance workorder» av den oppfatning at KLM ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til en erstatning på 400 euro.

Nemnda har ved anbefaling av erstatnings størrelse lagt til grunn at avstanden Flesland - Amsterdam - Heathrow i forordningens forstand er 1660 km.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Et flyselskap som innstiller en flygning, skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til forordningen, jf artikkel 14.

KLM synes ikke å ha oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Avgangen ble utsatt til neste dag kl 09.00. Avgangen ble forsinket grunnet teknisk feil. Avgangen gikk med nytt fly kl 18.00. EU-forordningen gir ikke rett til standardkompensasjon ved forsinkelse. Også her har imidlertid passasjerene rett til forpleining m.v.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 400 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.