

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagerne ønsker kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på grunn av kansellering av flyavgang.

Dato

27.08.2010

Saksnummer

207/09F

Tjenesteyter

KLM

Klagerne ønsker kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på grunn av kansellering av flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise torsdag 10. juli 2009 fra Milano til Amsterdam med KL1618 med avgang kl 06.20 og så fra Amsterdam til Stavanger med KL1199, med ankomst Stavanger kl. 11.25. Da klagerne ankom flyplassen i Milano og skulle sjekke inn bagasjen ble de informert om at avgangen var kansellert p.g.a. tekniske problemer. Klagerne ble booket om til SAS SK1686 med avgang kl. 11.25 og ankom Stavanger kl 15.30, og var dermed forsinket med 4 timer og 5 minutter.

KLM har tilbudt mulighet for erstatning for faktiske utgifter til mat, telefon og lignende mot framlagt original kvittering. Klagerne fikk beskjed om dette i ettertid, og har derfor ikke tatt vare på kvitteringer.

Klagerne krever erstattet sine utgifter samt en erstatning etter EU forordningen med 250 euro per person.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM viser til at dette ikke var en kanselleringen, men en forsinkelse på grunn av et teknisk problem på en av flyets dører, (exit doors).

Passasjerene ble omrutet så raskt som mulig til sine bestemmelsessteder. Dette på grunn av at man på det daværende tidspunkt ikke viste hvor lang tid det ville ta og reparere skaden på flyet.

Da dette var en forsinkelse på grunn av en uforutsett skade, gis det ikke kompensasjon i henhold til EU forordningen 261/2004. KLM har tilbudt å dekke direkte kostnader til mat m.v. mot originalkvitteringer.

Nemnda bemerker:

Partene er uenige om flygningen ble kansellert eller forsinket. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at endringen må sidestilles med en kansellering, og at reglene om kanselleringer må gis anvendelse.

Nemnda legger ved vurderingen vekt på at klagerne i Milano ble informert om at flyet var kansellert, og samtlige passasjerer ble ombooket til andre fly. Ingen av flyets opprinnelige passasjerer fikk følgelig være med på flyvningen som gikk ca 12 timer forsinket. Det er ikke oppgitt om det var passasjerer med dette flyet og hvor disse eventuelt kom fra. Det er nærliggende at flyet gikk uten passasjerer. Utad fremstår dette som en kansellering.

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.

KLM er ved nemndas brev av 29. juli 2009 og 17. mars 2010 bedt om en nærmere redegjørelse for de tekniske problemene. KLM ble oppfordret til å dokumentere feilene. KLM har i brev av 14. oktober 2010 vedlagt Daily Report av 9. juli 2009.

Det er også vedlagt mail av 12. april 2010 der det tilsynelatende fremgår at samme feil forelå den 8. juli 2007.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger uklart når feilen oppstod. KLM har ikke redegjort nærmere for dette. Selskapet har heller ikke dokumentert eller på annen måte gitt en forklaring på hvorfor man ikke kunne unngå en innstilling den 10. juli 2009.

KLM har således ikke godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. KLM plikter etter dette å betale klagerne en erstatning på 250 euro per person.

Klagerne har videre rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf EU forordningens artikkel 9. Klagerne fikk ingen informasjon om dette. De fikk således heller ingen informasjon om at de måtte ta vare på kvitteringer. Forsinkelsen var på over fire timer, og det er sannsynlig at klagerne hadde utgifter til mat og drikke. Nemnda anbefaler at dette erstattes med kr 150 per person.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person med tillegg av kr 150 per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.