

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

11.02.2013

### Saksnummer

130/12F

### Tjenesteyter

KLM

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Bangkok via Amsterdam den 23. juni 2011. KL877 fra Amsterdam til Bangkok ble over et døgn forsinket grunnet tekniske problem.

Klager ble ikke tildelt hotell da KLM hevdet alle hoteller var fullbooket. Han måtte derfor tilbringe natten på Schiphol flyplass.

Dagen etter tok klager inn på hotell for å få sove, og betalte 95 euro for et dagrom. Klager mottok ingen informasjon om sine rettigheter. Klager mener KLM ikke har oppfylt sine plikter i henhold til EU forordningen bortsett fra å dele ut mat vouchere.

Klager ankom Bangkok over et døgn forsinket og krever standarderstatning, 600 euro. Klager har mottatt refusjon for utgiftene i ventetiden, men mener KLM bør kompensere at klager ikke mottok hotell om natten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### KLM har i det vesentlige anført:

KL877 ble dessverre forsinket 25 t 55 min grunnet teknisk feil, hydraulikk lekkasje. Det vises til teknisk rapport.

KLM følger alle vedlikeholdsprogram pålagt av myndighetene, og følger strenge retningslinjer for å sikre det høyeste vedlikehold på sine maskiner. Til tross for dette hender det en sjelden gang at en flymaskin blir forsinket eller kansellert grunnet teknisk feil som oppstår plutselig. Slike uforutsette hendelser, som i denne saken, er fullstendig utenfor KLMs kontroll.

I EU forordning 261/2004 kommer det ikke frem at passasjerer har krav på standarderstatning ved forsinkelser, kun ved kanselleringer. Men da denne hendelsen var ekstraordinær har passasjerene uansett ikke krav på erstatning, selv om avgangen hadde vært kansellert og ikke forsinket.

Klager ble ikke tilbudt hotell i Amsterdam da han ikke møtte opp ved transfer disken. KLM har refundert klagers hotell utgift, samt hans utgifter i ventetiden. Av godvilje ønsker KLM å

tilby klager et reisegavekort til en verdi av 200 euro. Utover dette kan KLM ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 24 timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU- domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en hydraulikklekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 18. april 2012.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Av sikkerhetsmessige grunner måtte feilen repareres før flyet kunne ta av.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om sine rettigheter ved lengre forsinkelser. Det synes som informasjonen i dette tilfellet ikke var tilfredsstillende.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet bl.a. tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet skal også tilby hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig.

KLM ga ut vouchere til mat. Klager fant at disse ikke var tilstrekkelige. KLM har i ettertid erstattet/tilbudt seg å erstatte klagers utgifter ut over dette.

For så vidt gjelder hotell om natten, legger nemnda på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at dette ikke ble tilbudt da KLM ikke fant flere ledige hotellrom.

Nemnda finner ikke underbygget at klager ikke fikk hotellrom fordi han ikke henvendte seg i transfersranken. Nemnda viser til klagers beskrivelse av situasjonen. KLM har ikke tidligere bestridt denne.

Klager overnattet i en stol på flyplassen. Gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning for den ulempen klager ved dette ble påført.

KLM har erstattet klagers utgifter til dagrom på flyplasshotellet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis erstatning ut over det som er utbetalt.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis erstatning ut over det som er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*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.*