

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0332/15F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Kristiansand til Fort Lauderdale via Amsterdam og Atlanta den 13. desember 2014 kl. 06:20. Reisefølget skulle videre på cruise den 14. desember i forbindelse med en 70-års feiring.

Kvelden før avreise fikk klager beskjed om at KL1206 fra Kristiansand til Amsterdam var kansellert. KLMs kundetelefon var stengt da klokken var passert 23, men klager fikk kontakt med KLM via Facebook som kunne bekrefte at den eneste alternative ruten var avreise den 14. desember kl. 10:10 via København og Toronto. Dette medførte at klager gikk glipp av cruiset til en verdi av kroner 27 095.

Klager og hans familie endte opp med å tilbringe dagene i Florida. De fikk utgifter til hotell og mat i Florida for til sammen kroner 35 000. Kanselleringen ødela store deler av ferien. De mistet cruiset sitt, og de brukte mye tid på å ringe rundt for å forsøke å få hjelp.

Klager har lagt saken frem for sitt forsikringsselskap, men de dekker ikke kanselleringer som er forårsaket av mangel på crew.

Klager har mottatt standarderstatning på 600 euro per person. Klager har hatt utgifter som overskrider dette beløpet og krever deler av utgiftene på kroner 62 095 refundert av KLM, i tillegg til erstatning for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1206 ble kansellert som følge av mangel på crew. Hendelsen er kompensasjonsberettiget og KLM har utbetalt standarderstatning på 600 euro per person i tråd med gjeldende regler.

KLM kan forstå klagers frustrasjon over å miste sine videre reisearrangementer, men flyselskapet kan ikke stå ansvarlig for separate kontrakter med andre reisearrangører etter at kontrakten med KLM er gjennomført.

KLM kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Kristiansand ble kansellert slik at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse fra Amsterdam. De ankom Fort Lauderdale om lag ett døgn forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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).

KLM har erkjent at de er ansvarlig etter EU-forordningen og har utbetalt en standarderstatning på 600 euro per person.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen førte til at klagerne ikke rakk forhåndsbetalt cruise fra Fort Lauderdale. De ble videre påført utgifter til hotell mv. i Fort Lauderdale frem til de reiste videre til Orlando.

KLM er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

For at selskapet skal være ansvarlig for tap passasjeren blir påført, må det være en tilstrekkelig nærhet mellom årsaken til forsinkelsen/den skadevoldende handling og tapet. Tapet må være påregnelig.

Nemnda har ved vurderingen av dette spørsmålet delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, alle medlemmer med unntak av lederen, er av den oppfatning at det var påregnelig for KLM at klagerne skulle på cruise, og at KLM må erstatte klagers tap. Klagerne pliktet på sin side å begrense tapet ved om mulig forsøke å ta igjen båten, begrense utgifter mv.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Flertallet finner ikke sannsynliggjort

nødvendig og påregnelig tap ut over standarderstatningen. Flertallet finner følgelig ikke grunnlag for å anbefale ytterligere utbetaling.

Mindretallet, nemndas leder, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det i dette tilfellet ikke var påregnelig for KLM at en kansellering i Oslo med påfølgende forsinkelse til Fort Lauderdale skulle medføre at klagerne gikk glipp at et cruise og ble påført et lengre hotellopphold. Mindretallet viser til at cruiset var bestilt separat. Mindretallet finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om erstatning ut over standarderstatning.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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.