

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av kost samt standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

510/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning av kost samt standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Tampa i Florida via Amsterdam den 15. juni 2011 kl. 06:20. KL1208 fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert grunnet teknisk feil. Klagerne ble booket om til dagen etter kl. 09:45 med annet flyselskap.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU forordning 261/2004.

Klagerne fikk kun kr 100 hver til kost på flyplassen. Dette synes klagerne er for lite for 7 ½ time.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1208 ble kansellert som følge av teknisk feil, det vises til teknisk rapport.

Hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor KLMs kontroll. På grunnlag av dette kan KLM ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

KLM ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer. Av godvilje ønsker KLM i tillegg å gi klagerne et reisegavekort på 1 500 kroner per person.

Nemnda bemerker:

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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet vannlekkasje i cockpit. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Nemnda er enig med partene i at kr 100 per person til mat for et opphold på flyplassen i 7 ½ time er for lite. KLM har tilbudt å erstatte tilleggsutgifter mot kvitteringer. Dersom klagerne ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemnda at klagerne utbetales ytterligere kr 150 per person.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM erstatter klagerne dokumenterte ekstraavgifter til mat mv., alternativt kr 150 per person dersom tapen ikke kan dokumenteres. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.