

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

509/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Stavanger til Bangkok via Amsterdam 2. juli 2011 med KL1204 med avgang kl. 17:50. Flyet ble forsinket til kl. 23:00 slik at klagerne mistet sin videreforbindelse i Amsterdam.

Klagerne ble booket om til dagen etter og ble innlosjert på hotell.

Klagerne opplevde hendelsen som kaotisk, og at situasjonen ble håndtert uprofesjonelt av KLM. Det oppstod forvirring og usikkerhet rundt motstridende beskjeder som ble gitt både i Stavanger og i Amsterdam. Transporten fra hotellet i Amsterdam til flyplassen kom to timer forsinket, og de mottok ikke drikke i ventetiden da flyselskapet var gått tom for flaskevann.

Klagerne ankom Bangkok 26 timer forsinket, og hadde mistet en halv dag på et barnehjem som var et av turens høydepunkt.

På returen ble KL878 fra Bangkok til Amsterdam forsinket fra kl. 23:20 den 15. juli til kl. 01:20. Da klagerne ville ha mistet sin videreforbindelse i Stavanger, ble de booket om til Qantas og British Midlands via London.

Klagerne ankom London ca. 50 minutter før flyavgang. De fikk beskjed om å løpe til gate for å fullføre innsjekkingen. Ved gate ble de møtt av to uhøflige damer i British Midlands som ba klagerne gå tilbake til KLM. Til slutt kom en mannlig kollega til unnsetning og hjalp klagerne slik at de rakk flyet sitt.

Klagerne opplevde reisen svært stressende, og krever deler av eller hele billetten refundert. Klagerne har fått tilbud om reisegavekort på 200 euro hver som de har avslått.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1204 fra Stavanger til Amsterdam ble forsinket 5 t 8 min grunnet teknisk problem.

KL877 fra Amsterdam til Bangkok ble forsinket 26 t 18 min grunnet operasjonelle årsaker, klagerne ble derfor innlosjert på hotell i Amsterdam.

KL878 fra Bangkok til Amsterdam ble forsinket 2 t 45 min grunnet teknisk feil. For ikke å miste sin videreforbindelse i Amsterdam, ble klagerne derfor booket om til Qantas og British Midlands via London.

KLM beklager forsinkelsene, men kan dessverre ikke utbetale standardkompensasjon. I henhold til EU forordning 261/2004 gir ikke en forsinkelse automatisk krav på kompensasjon. KLM ber klagerne henvende seg hos Qantas og British Midlands for hendelsen de opplevde i London.

Av godvilje ønsker KLM å gi hver av klagerne et reisegavekort på 200 euro.

KLM ønsker også å refundere klagernes eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme klagernes krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at så vel utreisen som hjemreisen ble forsinket slik at klagerne kom frem til bestemmelsesstedet mer enn tre timer forsinket.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen, forbrukernes representanter og bransjerepresentant Rolf Forsdahl, er av den oppfatning at 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Flyselskapet må etter flertallets 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.

Forsinkelsene skyldtes i følge KLM dels teknisk problemer og dels operasjonelle grunner. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentet. KLM har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsene skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir grunnlag for standarderstatning etter EU forordningen på 600 euro per person på utreisen og 600 euro per person på hjemreisen.

Nemndas mindretall, bransjerepresentant Amine Hansen, er av en annen oppfatning. EC261/04 (EU forordning 261/2004) ikke gir noen anvisning på utbetaling av en pengekompensasjon ved forsinkelse. Tilblivelse av «Sturgeon» dommen er uklar i forhold til flere rettsprinsipper bla. ved at Generaladvokaten tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Generaladvokaten har også angitt en tidsgrense på at tre timer forsinkelse utløser rett til kompensasjon, en tidsramme hvor opprinnelsen er ukjent og som ikke samsvarer med noen andre artikler i forordningen.

At passasjerer ikke har krav på kompensasjon ved forsinkelse følger av forarbeidene til EU261/04 (EU forordning 261/2004)- det ble vurdert men avvist, og videre slått fast i dom av ECJ Grand Chamber i «IATA». Artikkel 6 i forordningen gir klare og presise anvisninger på rettigheter ved forsinkelse. I motsetning til innstilling som er beskrevet i artikkel 5, og nektet ombordstigning (artikkel 4) gir ikke forsinkelse i artikkel 6 noen anvisning på kompensasjon, med rette, da det er i strid med Montreal konvensjonens artikkel 29.

Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning etter EC 261/04 (EU forordning 261/2004) slik forordningen er utformet, tiltenkt, og støttet av «ECJ Grand Chamber», og i tilfelle Sturgeon dommen er gyldig, er det stilt spørsmål om gyldigheten av artikkel 5-7 i forordningen. Flere domstoler har stilt spørsmål til EU domstolen om gyldigheten av Sturgeon dommen i forhold til artikkel 5-7. Dette gjelder bla. en britisk domstol. Inntil EU-domstolen har kommet med tilsvar, anser mindretallet Sturgeon-dommen som uavklart (C-402/07). Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 1 200 euro per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke.

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.