

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse, samt utgifter som følge av avlyst cruisereise.

Dato

01.11.2022

Saksnummer

2022-01317

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende skulle på et 10 dagers cruise med Celebrity Cruises med avgang fra Fort Lauderdale 25. februar 2022 kl 16.00. De hadde kjøpt billetter av KLM for reisen tur/retur fra Bergen via Amsterdam og Atlanta til Fort Lauderdale. Avreisen skulle være 24. februar kl. 14.10 fra Bergen og med ankomst Fort Lauderdale 25. februar kl. 00.45.

Flyvningen fra Bergen til Amsterdam ble forsinket på grunn av været og de rakk derfor ikke sin videre forbindelse til Atlanta. De ble omrutet med avreise samme dag, men ville da ankomme Fort Lauderdale med en forsinkelse på 17 timer og ikke rekke cruiset. De valgte derfor å avbryte reisen og returnere til Bergen. KLM har refundert 2 x kr 5060,80 for billettene, totalt kr 10121,60, mens de betalte kr 6310 per billett, totalt kr 12620.

Klager krever full refusjon av billettene med KLM, samt erstatning for tapt cruisereise med USD 2179,12, covid-19 test med kr 2180 og hotellovernatting ved Flesland i forkant av avreisen fra Bergen med kr 990. Klager har fremsatt et krav på kr 33.000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er beklagelig at klager og hennes reisefølge ikke rakk cruiset som følge av forsinkelsen med KL1186 fra Bergen til Amsterdam den 24. februar 2022. Siden klager og hennes medreisende mistet sin videre forbindelse booket KLM dem om til neste ledige flyvninger frem til endelig destinasjon Fort Lauderdale. De valgte imidlertid å returnere til Bergen i stedet.

KLM bekrefter at billettene er fullt ut refundert tilbake til opprinnelig betalingsmiddel. KLM kan ikke tilby refusjon av den tapte cruisereisen da dette ikke utgjør en del av flyselskapets ansvar. KLM råder klager til å kontakte sitt reiseforsikringsselskap i den forbindelse.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Bergen til Amsterdam den 24. februar 2022 ble forsinket på grunn av været og at klager og hennes reisefølge dermed mistet sin videre forbindelse til Atlanta og Fort Lauderdale. Passasjerene ble omrutet, men forsinkelsen ville bli på 17 timer og dermed medført at de ikke ville rekke avgangen for cruiseskipet fra Fort Lauderdale den 25. februar.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, og EU-domstolens avgjørelser i sak *Sturgeon-Condor* av 19.11.2009 (C-402/07) og *Nelson* med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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. KLM har ikke dokumentert og forklart årsaken til forsinkelsen. Klager og hennes medreisende har dermed krav på standarderstatning på 600 euro per person.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. KLM er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse etter luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19, 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).

Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - er av den oppfatning at det ikke var påregnelig for KLM at en forsinkelse fra Bergen til Amsterdam med påfølgende forsinkelse videre til Atlanta og Fort Lauderdale skulle medføre at klagerne gikk glipp av et cruise. Nemnda viser til at cruiset var bestilt separat. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om erstatning for de ubenyttede cruisebillettene.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at det er en påregnelig skadefølge av forsinkelsen at klagerne ikke rakk å komme med cruiseskipet.

Adekvans utgjør et selvstendig vilkår for erstatningsansvar, også for de objektive ansvarsgrunnlagene. I vurderingen av om klagerens tap er en adekvat følge av

forsinkelsen, er det relevant hvor påregnelig og nært tapet er, samt om det er rimelig å ilegge selskapet ansvar.

Mindretallet viser til at det generelt ligger i kjernen av et flyselskaps oppgaver å frakte passasjerer til ulike destinasjoner, hvor mange skal rekke en form for videre forbindelse med et annet transportmiddel. Spesifikt er det i vår sak tale om en gjennomgående reise til Fort Lauderdale, som er en kjent for sine cruiseskiphavner. For å komme seg på cruise, må passasjerer fra Norge typisk ta fly, for eksempel til Fort Lauderdale. Mindretallet viser videre til at KLM på sine nettsider for bestilling av flyreiser til Fort Lauderdale markedsfører at blant annet følgende er en populær attraksjon i Fort Lauderdale: «Port Everglades: en nydelig havn, samt en av verdens beste cruisehavner.» Det er etter mindretallets syn en typisk og nær skadefølge at passasjerer som blir vesentlig forsinket til Fort Lauderdale, ikke vil rekke cruiset sitt.

Mindretallet kan for øvrig ikke se at det vil være urimelig for KLM som profesjonell part å bli ilagt ansvar for en slik skadefølge. Mindretallet viser i denne forbindelse til at det er inntatt en bestemmelse om begrensning i fraktførers ansvar i luftfartsloven § 10-22 første ledd, siste setning, jf. forskrift om fraktførers ansvar for skade ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods § 1.

Klagerne er på sin side forpliktet til å begrense tapet i rimelig utstrekning. Klagerne valgte å avbryte reisen da de forsto at de ville bli såpass forsinket at de ville miste cruiseavgangen. Det ligger en mulig tapsbegrensning i å forsøke å ta igjen cruiseskipet. Hvorvidt det var en realistisk mulighet å ta igjen cruiseskipet i en annen havn, og om kostnadene forbundet med det ville blitt mindre enn å avbryte reisen, er uvisst. Klagerne beregnet over 15 timer i overgangstid. Etter mindretallets syn er det mer enn tilstrekkelig tid for å ta høyde for mindre forsinkelser på en slik reise, så det er ikke grunnlag for å konkludere med medvirkning til tapet i denne forbindelse.

Mindretallet viser til at flertallet i nemnda i FLYKN-2015-332 (dissens 3:1) også kom til at det var påregnelig for KLM at klagerne skulle på cruise fra Fort Lauderdale.

Etter mindretallets syn har klager krav på å få dekket sitt tap etter luftfartsloven § 10-20 som følge av at forsinkelsen førte til at de ikke ville rekke cruiseskipets avgang. I henhold til EU-forordningens artikkel 12 kan standarderstatningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag, og dette gjøres etter fast praksis i nemnda. Mindretallet går ikke nærmere inn på utmålingen

Ved en forsinkelse på mer enn 5 timer kan passasjerer velge å avbryte reisen og få hele billettprisen refundert, samt en returflyvning tilbake til det første avgangsstedet så snart som mulig, jf forordningens artikkel 6 nr 1 c iii), jf artikkel 8 nr 1 a). Klager hadde betalt kr 12620 for billettene og KLM har refundert kr 10121,60. Nemnda anbefaler at KLM refunderer det resterende beløpet med kr 2498,40.

Nemndas vedtak er i tråd med flertallets oppfatning

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatning på 600 euro per person, samt utbetaler ytterligere refusjon av billettene med kr 2498,40.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)