

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse og overbooking av fly.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

343/10F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning på grunn av forsinkelse og overbooking av fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Trondheim til Roma via Amsterdam 17. september 2010 med KL1174/KL1607 og retur 21. september med KL1604/KL1177.

Flyet fra Trondheim var to timer forsinket og klagerne mistet forbindelsen videre til Roma.

Klagerne ble booket om til Alitalia, AZ111, men det viser seg at flyet var overbooket. Klagerne fikk derfor ikke være med avgangen. De ble booket om til neste dag.

Klagerne fikk dekket hotell av KLM i Amsterdam samt mat på Trondheim Lufthavn og i Amsterdam.

På returen den 21. september var flyet fra Roma til Amsterdam forsinket. Klagerne ville derfor ikke rekke avgangen videre til Trondheim. Klagerne ble booket om via Frankfurt til Oslo, og videre fra Oslo til Trondheim dagen etter.

Hotell-utgifter i Oslo er refundert av KLM.

Klagerne krever standard kompensasjon for overbooking i Amsterdam og for forsinkelsen på hjemturen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1174 fra Trondheim til Amsterdam 17. september ble forsinket med 1 time og 56 minutter grunnet en teknisk feil på flymaskinen.

Klagerne ble booket om til Alitalia fra Amsterdam til Roma for å fullføre reisen. Dessverre ble det her gjort en feil, og klagerne ble tilbudt seter som ikke var tilgjengelige. Det er da ikke snakk om en overbooking, men snarere en teknisk feil. Man er ikke berettiget til kompensasjon i tilfelle der teknisk feil fører til problemer med boarding.

Et krav om standarderstatning etter EU forordning 261/2004 må eventuelt rettes mot det opererende flyselskap, Alitalia.

Det var svært uheldig at klagerne hjemreise også måtte endres på kort varsel. Siden KL1604 fra Roma til Amsterdam ville bli forsinket så lenge at klagerne ikke kunne nå forbindelsen til KL1177 tilbake til Trondheim, ville KLMs ansatte på flyplassen i Roma forhindre at klagerne ble sittende i Amsterdam over natten. Klagerne ble booket om med Lufthansa til Oslo, men dessverre var tidligste mulighet for reise tilbake til Trondheim med SAS på morgenen 22. september.

Forsinkelsen av KL1604 skyldes restriksjoner på flytrafikken nedsatt av flygeledere, hvilket ligger utenfor KLMs kontroll.

KLM har også dekket dokumenterte utgifter til hotell og kost i Oslo, samt gitt hver av de reisende et ikke-refunderbart reisegavekort på NOK 500.

KLM avviser krav om standard kompensasjon da det ikke finnes noen standardisert kompensasjon ved forsinkelser.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne som følge av forsinkelsen fra Trondheim kom frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer forsinket.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne som følge av forsinkelse i Roma kom hjem til Trondheim mer enn tre timer forsinket.

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

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, 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 (62007J0402). 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.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstiging og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

KLM har i verken dokumentert at forsinkelsen på utreisen eller forsinkelsen på hjemreisen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klagerne har etter flertallets vurdering rett til en standardkompensasjon på 400 euro per person for turen ned og 400 euro per person for returen.

Nemndas mindretall er av den oppfatning at forholdet ikke gir rett til standarderstatning etter EU forordningen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 800 euro per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

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

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.