

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering/forsinkelse.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

416/11F

Tjenesteyter

KLM / Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering/forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Marseille via Amsterdam med KLM flygning KL1140 den 5. desember 2010 kl. 06:30, med ankomst Marseille kl. 12:10. KL1140 fra Oslo til Amsterdam ble kansellert.

Klager stiller seg undrende til at KLM skylder på restriksjoner i luftrommet siden KL1140 var det eneste flyet som ble kansellert fra Gardermoen denne morgenen. At KLM opererer et fly med navigasjonssystem uegnet for norske forhold i desember, burde ligge innenfor flyselskapets kontroll.

Klager ble booket til Lufthansas flight LH2457 via München kl. 07:40.

LH2457 fra Oslo til München ble forsinket grunnet tekniske problemer som resulterte i at klager mistet sin videreforbindelse med LH2262 fra München til Marseille. Klager ble booket om til neste avgang kl. 14:45 med LH2264 fra München til Marseille, men dette flyet ble kansellert da flyet ble satt inn på en annen rute. Klager fikk plass på neste fly kl. 16:40 med LH2266 og landet i Marseille kl. 18:15, over seks timer forsinket.

Lufthansa hevder at LH2457 «sannsynlig» ble forsinket som følge av teknisk problem grunnet lav temperatur på Gardermoen forhenværende natt. Klager stiller seg undrende til at Lufthansa mener kulde i Oslo i desember måned er uvanlig og eksepsjonelt, og at de fraskriver seg ansvar ved å si at problemet var uforutsett og ekstraordinært.

Klager krever full refusjon av sine billetter til en verdi av 188,83 euro, samt kompensasjon på 400 euro i henhold til EU forordningen.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1140 ble dessverre kansellert som følge av restriksjoner i luftrommet grunnet dårlige værforhold. Det vises til værrapport. KLM vil påpeke at noen fly kunne lette og ta av fra Gardermoen mens andre ble kansellert, avhengig av flyets størrelse og navigasjonssystem.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til kanselleringen er ekstraordinær og utenfor flyselskapets kontroll. Klager ble booket om til Lufthansas rute via München. Billetten er derfor fullt utnyttet og kan ikke bli refundert. KLM ønsker å erstatte eventuelle utgifter til mat og drikke mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH2457 ble forsinket grunnet tekniske problemer forårsaket av værforholdene, det vises til rapport.

LH2264 ble også kansellert, da maskinen tok over en annen rute, München - Toulouse - München. Det vises til rapport.

Da begge kanselleringene var uforutsette og ekstraordinære kan Lufthansa dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

KL1140 fra Oslo til Amsterdam ble kansellert.

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 er ikke erstatningsansvarlig dersom passasjerene tilbys omruting slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankommer til det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt ankomsttid.

Klager ble omrutet til LH2457 fra Oslo til München og derfra med LH2262 til Marseille. Dersom denne omrutingen hadde fungert, ville klager ha ankommet Marseille mindre enn to timer etter opprinnelig planlagt ankomsttid. Kanselleringen av KL1140 gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

LH2457 ble forsinket slik at klager ikke rakk LH2262.

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. Nemnda 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) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en teknisk svikt. 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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 28. februar 2012.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at feilen må betegnes som ekstraordinær, og at Lufthansa ikke hadde mulighet til å forebygge denne. Flertallet viser til at komponenten normalt tåler kulde og snø. Etter flertallets vurdering var det ingen indikasjon på at så ikke skulle være tilfelle også denne dagen. Forsinkelsen gir da ikke rett til standarderstatning.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, finner ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Etter mindretallets syn burde Lufthansa ha oppdaget feilen på et tidligere tidspunkt.

Klager ble omrutet til LH2264. Denne flygningen ble kansellert da flyet ble satt inn på en annen rute. En samlet nemnd er av den oppfatning at denne kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at denne kanselleringen var begrunnet i operasjonelle hensyn og finner det ikke godtgjort at årsaken til forsinkelsen var ekstraordinær eller at den ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler klager en erstatning på 250 euro. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.