

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

549/11F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Stavanger til Las Palmas via Amsterdam og Madrid 9. juli 2011. KL1200 med avgang fra Stavanger til Amsterdam kl. 12:00 ble kansellert, og klager ble booket om til samme avgang neste dag.

Klager ble ikke tilbudt overnatting i Stavanger. KLM tilbyr klager erstatning for utgifter de ble påført i Amsterdam. Klager stiller seg undrende til dette da det var på Sola de måtte vente.

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

#### KLM har i det vesentlige anført:

KL1200 ble forsinket grunnet uforutsett teknisk feil. Vinduet i cockpit måtte skiftes, det vises til teknisk rapport.

Forsinkelse er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004.

KLM ønsker å erstatte klagers eventuelle utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standardkompensasjon.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

#### Nemnda bemerker:

Saken er ikke tilstrekkelig opplyst til med sikkerhet å kunne ta stilling til om flygningen fra Stavanger til Amsterdam ble forsinket eller kansellert. Dersom samtlige passasjerer ble tilbudt reise med samme fly neste dag, og den nye flygning ikke ble slått sammen med annen ordinær flygning, vil det være en forsinkelse. Dersom passasjerene ble overført til annen ordinær flygning fra Stavanger neste dag, står en overfor en kansellering. Sondringen får imidlertid ingen betydning for utfallet av saken.

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

Nemndas flertall, lederen, forbrukernes representanter og bransjerepresentant Edith Lundem Jakobsen, 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.

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 domstolen tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Det er i dommen 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 tilsvarende svar, anser mindretallet Sturgeon-dommen (C-402/07) som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

En samlet nemnd er av den oppfatning at innstilling gir rett til standarderstatning etter EU forordningen med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

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 forsinkelsen.

Forsinkelsen/innstillingen skyldtes i dette tilfellet skade på et vindu.

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 forsinkelsen/innstillingen. Hendelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Klagerne ble omrutet til bestemmelsesstedet. KLM pliktet videre å tilby klagerne måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Selskapet pliktet også å tilby hotellovernatting dersom det var nødvendig, samt transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke ble informert om sine rettigheter.

Nemnda er av den oppfatning at hotellovernatting ikke var nødvendig i dette tilfellet.

Klagerne burde imidlertid fått refundert utgifter til nødvendig transport fra flyplass til bopæl og tilbake til flyplassen. Hvorvidt taxi kan kreves erstattet vil bero på tilgjengelig offentlig kommunikasjon.

Klagerne har ikke tatt vare på kvitteringer. Nemnda finner det likevel sannsynlig at klagerne ble påført diverse utgifter, og anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at KLM utbetaler klagerne til sammen kr 1.000 til dekning av diverse utgifter.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler til sammen kr 1.000 til klagerne.

### **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.*