

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/kansellering.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

026/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Las Vegas via Amsterdam og New York den 13. september 2011. KL1208 fra Kristiansand til Amsterdam ble kansellert, og klager ble booket om til neste avgang KL1210.

Klager vil understreke at KL1208 ble kansellert og ikke forsinket slik KLM hevder. Det stod tydelig på informasjonstavlene, og det ble opplyst via høyttalerne at KL1208 var kansellert.

KL1210 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til dagen etter, og måtte ta inn på hotell i Amsterdam.

Klager ankom bestemmelsesstedet over 12 timer forsinket, og krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1208 ble forsinket som følge av teknisk feil, det vises til teknisk rapport. Hendelsen var uforutsett og utenfor KLMs kontroll, og kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Den tekniske feilen som førte til forsinkelsen, lå videre utenfor flyselskapets kontroll.

Klager ble booket om til KL1210/DL265/DL1451 via Amsterdam og Minneapolis samme dag. KL1210 ble forsinket 39 min grunnet crew rotation, slik at klager mistet derfor sin videreforbindelse i Amsterdam. Han ble booket om til KL6035/DL1917 via Detroit dagen etter den 14. september.

KLM ønsker å erstatte klagers hotell- og matutgifter i ventetiden mot kvitteringer. I tillegg ønsker KLM av godvilje å gi klager et reisegavekort på 150 euro per person, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at KL1208 rent faktisk ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Amsterdam. Klager synes å ha blitt informert om at flygningen ble kansellert.

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).

KL 1208 ble forsinket grunnet tekniske problemer. 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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet, Teknisk avdeling, for vurdering. Luftfartstilsynet har avgitt uttalelse i brev av 8. februar 2012.

Nemnda er bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at problemet som oppstod må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at det ikke var mulig å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen av KL 1208 gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klagerne ble omrutet til KL 1210. Denne flygningen ble forsinket med den følge at klagerne ikke rakk videreforbindelsen fra Amsterdam. Klager ankom det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer forsinket. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir grunnlag for erstatning etter EU forordningen. Flertallet viser til at ansvaret etter forordningen påhviler det «transporterende» luftfartsselskap. KLM hadde i dette tilfellet ansvaret for flygningen til Amsterdam mens Delta Airlines hadde ansvaret for flygningen fra Amsterdam. Det forelå således ingen sammenhengende billett med KLM fra Oslo til USA. KLMs ansvar opphørte i Amsterdam og dit kom klagerne mindre enn tre timer forsinket. En slik forsinkelse gir ikke rett til erstatning etter forordningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.