

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

387/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Auckland via Paris og Hong Kong den 9. februar 2012.

Tilfeldig oppdaget klager et par dager før avreise at AF188 var kansellert. KLM hevder flyet var forsinket, men dette stemmer ikke.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Han ble heller ikke kontaktet av KLM vedrørende kanselleringen, men måtte selv ringe for å bli booket om til neste ledige avgang dagen etter.

Klager ankom Auckland 26 timer forsinket og krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU forordning 261/2004. Videre krever klager erstatning for en tapt feriedag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

En planlagt aksjon blant transportpersonell i Frankrike fra 6. - 9. februar 2012 gjorde at AF188 ville bli 2 t 34 min forsinket. Dette ville medført at klager hadde mistet sin videreforbindelse i Hong Kong. Klager ble derfor booket om til å reise dagen etter via Amsterdam og Kuala Lumpur. KLM beklager at selskapet ikke rakk å kontakte han før han selv kontaktet KLM.

I EU forordning 261/2004 kommer det ikke frem noe sted at passasjerer har krav på kompensasjon ved forsinkelser. Det strides om Sturgeon-dommens gyldighet, og inntil definisjon av denne er klar, står KLM fast ved at en ikke har krav på standarderstatning ved forsinkelser.

KLM har tilbudt klager reisegavekort på 50 euro per person. Videre ønsker KLM å erstatte klagers utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet om standarderstatning.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerkjer:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 24 timer.

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 avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

KLM har anført at flygningen ble forsinket som følge av streik i selskapet Regional Airlines. EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

En samlet nemnd er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, ubetinget faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Innstilling som følge av slik streik gir således etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

KLM har ikke nærmere underbygget eller dokumentert at streik var årsaken til forsinkelsen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM utbetaler en erstatning på 600 euro per person. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.