

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.05.2016

Saksnummer

0898//15F

Tjenesteyter

KLM

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Havanna via Amsterdam den 6. november 2014. KL1140 fra Oslo til Amsterdam ble forsinket. Klager ble booket om og ankom bestemmelsesstedet over ett døgn forsinket.

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

KLM har i det vesentlige anført:

KL1140 ble forsinket 3 timer og 34 minutter grunnet et uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt logg.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor KLMs kontroll.

Som følge av forsinkelsen ville ikke klager ha rukket sin videreforbindelse og ble derfor booket om til neste mulige reiserute.

KLM ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo ble forsinket som følge av teknisk feil. Klagerne ankom Havanna om lag ett døgn forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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).

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. September 2015, Corina van der Lans - KLM (C-257/14). Forsinkelsen gir følgelig rett til standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at KLM utbetaler standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at KLM utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Monica Grimstad, Widerøe's Flyveselskap AS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.