

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

133/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Sao Paulo via Amsterdam den 15. februar 2012. KL1172 fra Trondheim til Amsterdam ble forsinket grunnet teknisk problem, og klager ble booket om til samme fly dagen etter.

Klager ankom Sao Paulo 24 timer forsinket, og krever standarderstatning på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1172 ble forsinket 10 timer og 19 minutter grunnet teknisk feil, drivstofflekkasje. Det vises til teknisk rapport.

Da KLM kun opererer med én daglig avgang fra Amsterdam til Sao Paulo, ble klager booket om til samme avgang dagen etter, slik at hans totale reisetid skulle bli kortest mulig.

EU-forordning 261/2004 gir ikke rett til erstatning ved forsinkelse. Den tekniske feilen som oppstod uforutsett var en ekstraordinær omstendighet, og gir således uansett ikke grunnlag for kompensasjon etter forordningen.

KLM har tilbudt klager reisegavekort til en verdi av kroner 1 491 for tort og svie. KLM ønsker også å refundere klagers utgifter i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Det er noe uklart for nemnda om klagers fly ble innstilt eller omrutet. Nemnda tar ikke stilling til dette da så vel innstilling som lengre forsinkelser gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Retten til standarderstatning for innstilling fremgår direkte av forordningen artikkel 5 jf. artikkel 7. Retten stil standarderstatning ved lengre forsinkelser

fremgår av 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).

Passasjerer har likevel ikke rett til standarderstatning dersom det godtgjøres at innstillingen eller forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5 punkt 3.

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 en drivstofflekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 12. april 2012.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Nemnda legger til grunn at feilen utgjorde en sikkerhetsrisiko.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

KLM har tilbudt klagerne et reisegavekort. Selskapet er bundet av dette tilbudet, og nemnda anbefaler at reisegavekortet sendes klager dersom det ikke allerede er gjort.

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

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.