

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagerne krever erstatning etter EU-forordningen 261/2004 som følge av kansellering av flyavgang 16. desember 2008 med KL1212 kl 06.15 fra Torp til

Dato

24.03.2010

Saksnummer

94/09F

Tjenesteyter

KLM

Klagerne krever erstatning etter EU-forordningen 261/2004 som følge av kansellering av flyavgang 16. desember 2008 med KL1212 kl 06.15 fra Torp til Schiphol.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne satt ombord i flyet 16. desember 2008 da flygningen ble kansellert på grunn av tekniske problemer, som senere er blitt beskrevet som «ENGINE 1 ANTI ICE FAULT».

Da klagerne fremdeles oppholdt seg i flyet fikk de beskjed om at en tekniker kunne ha reparert feilen på flyet, men at KLM valgte ikke å få teknisk hjelp, da denne måtte hentes fra en større flyplass. I stedet valgte KLM å kansellere flygningen og om dirigere passasjerene.

KLM har avslått klagerne krav om kompensasjon etter EU forordningen da KLM anser skaden som force majeure. KLM tilbyr klagerne å få dekket sine ekstra omkostninger i forbindelse med kanselleringen, mot kvittering. Dette finner klagerne uakseptabelt, at KLM ber om kvitteringer 2 måneder etter at kanselleringen har funnet sted.

Klagerne viser til at de har mottatt følgende fra KLM:

KLM har i det vesentlige anført:

Dessverre ble KL1212 denne dagen forsinket på grunn av utforutsette tekniske problemer. Det er alltid høyst motvillig når selskapet innstiller en flygning slik som denne dagen. Flyet ble forsinket med 12 timer og 35 minutter.

Flyet ble kansellert grunnet en teknisk feil på en av motorene. KLM har fremlagt «maintenance workorder».

I følge KLMs transportbetingelser er passasjerene dessverre ikke berettiget til økonomisk kompensasjon ved forsinkelse eller kanselleringer som skyldes force majeure.

Tekniske problemer og værforhold kommer inn under denne kategorien.

Videre gjør transportbetingelsene det klart at angitte rutetider ikke danner noen deler av kontrakten mellom passasjer og flyselskap samt at forbindelser ikke kan garanteres. Flyselskapet er ikke økonomisk ansvarlig for forhold som oppstår for passasjerer som følge av forsinkelser.

KLM ønsker som Goodwill å refundere utgifter klagerne hadde til mat og drikke under forsinkelsesperioden.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner KLMs håndtering av saken uklar. KLM omtaler dels hendelsen som en innstilling og dels som en forsinkelse. Dette er uheldig. Nemnda finner likevel etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger å legge til grunn at flyet ble forsinket med 12 timer og 35 minutter, jf mail til nemnda av 17. april 2009. Dette synes også å samsvare med opplysninger i KLMs mail til klager av 10. februar 2009.

EU forordning 261/2004 angir flyselskapers plikter ved bl.a. forsinkelser. Det ytes ingen standardkompensasjon ved forsinkelser. I henhold til forordningens artikkel 6 er flyselskapet pliktig til å tilby assistanse som angitt i artikkel 9 (rett til forpleining) og artikkel 8 (rett til refusjon eller omruting). Dette er således ikke tilbud som kun gis av Goodwillhensyn slik det kan synes å fremgå av KLMs brev til klagerne av 17. februar 2009.

KLM angir videre i samme brev at flyselskapet i følge deres transportbetingelser ikke er økonomisk ansvarlig for forhold som oppstår for passasjerene som følge av forsinkelse. Dette er ikke riktig. I henhold til luftfartsloven § 10-20 (jfr Montreal konvensjonen, art. 19) er fraktføreren (her KLM) ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem. Det er ikke anledning til å fravike denne regel.

Teknisk feil går ikke under betegnelsen force majeure. KLM har heller ikke godtgjort at vilkårene for å anvende unntaket i luftfartsloven § 10-20 er til stede. KLM er således ansvarlig for et eventuelt økonomisk tap som klagerne ble påført grunnet forsinken. Det gis i henhold til luftfartsloven eller annet regelverk ikke erstatning for den ulempe man ble påført.

Det er i dette tilfellet uklart om klagerne har lidt noe økonomisk tap. (For eksempel utgifter til hotell som ikke er benyttet mv). I den utstrekning klagerne har hatt direkte økonomisk tap som følge av forsinkelsen anbefaler nemnda at KLM dekker dette. Tapet må dokumenteres eller sannsynliggjøres.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at KLM erstatter eventuelt tap klagerne har hatt som følge av forsinkelsen. Tapet må dokumenteres eller sannsynliggjøres.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.