

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

237/11F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Amsterdam 8. april 2011 kl. 11:55.

Klager møtte opp i god tid på flyplassen. Ca. 30 minutter før avgang ble klager ropt opp og fortalt at flyet var overbooket og at klager derfor måtte bli igjen. Det ble ikke på noe tidspunkt undersøkt om noen av passasjerene var villig til å bli igjen frivillig.

Klager ble booket om fra Gardermoen via Stockholm samme dag. Men siden flyet fra Oslo var forsinket, mistet klager sin forbindelse i Stockholm. Klager måtte overnatte på hotell og landet i Amsterdam dagen etter kl. 12:00, nesten et døgn forsinket.

Klager krever standarderstatning euro 250 for et døgn forsinkelse, samt euro 250 for nektet ombordstigning. Klager krever i tillegg dekket hotell i Stockholm, refusjon av forhåndsbetalt hotell i Amsterdam, og refusjon av mat og drikke.

KLM har i det vesentlige anført:

KLM beklager hendelsen, men de fleste flyselskap overbooker fra tid til annen.

Klager har krav på euro 250 i dette tilfellet i henhold til EU forordningen. KLM ønsker i tillegg å erstatte klagers utgifter til hotell i Stockholm, og mat/drikke mot originale kvitteringer.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om utbetaling av kompensasjon to ganger.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at KLM hadde solgt flere seter enn det var plass til på flyet. Nemnda legger videre til grunn at det møtte opp flere passasjerer til avgangen enn det var plass til.

KLM plikter i et slikt tilfelle først å oppfordre frivillige til å gi avkall på sin reservasjon mot en form for kompensasjon på vilkår som avtales mellom den berørte passasjer og det transporterende luftfartsselskap, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 4.

Klagerne har opplyst at KLM ikke fulgte denne fremgangsmåten. KLM har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagernes opplysninger til grunn. KLM brøt således EU forordningens bestemmelser om prosedyrene for nektet ombordstigning.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, dvs. i dette tilfellet 250 euro per person, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Det er uklart om klagerne har fått utbetalt en erstatning på 250 euro per person. Dersom det ikke er gjort, anbefaler nemnda at dette utbetales snarest.

Klagerne ble omrutet fra Gardermoen via Stockholm. Grunnet forsinkelse på utreisen, måtte klagerne overnatte i Stockholm. De ble påført utgifter til hotell og mat.

Klagerne har rett til refusjon av utgifter til mat og hotell mot fremleggelse av originale kvitteringer. Nemnda forstår KLM slik at dette ikke bestrides. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort mot fremvisning av originale kvitteringer.

Klagerne ankom Amsterdam over 20 timer senere enn opprinnelig avtalt.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at 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. Flertallet 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). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EC261/04 ikke gir noen anvisning på utbetaling av en pengekompensasjon ved forsinkelse. Tilblivelse av «Sturgeon» dommen er uklar i forhold til flere rettsprinsipper bla. ved at Generaladvokaten tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Generaladvokaten har også angitt en tidsgrense på at tre timer forsinkelse utløser rett til kompensasjon, en tidsramme hvor opprinnelsen er ukjent og som ikke samsvarer med noen andre artikler i forordningen.

At passasjerer ikke har krav på kompensasjon ved forsinkelse følger av forarbeidene til EU261/04 (EU-forordning 261/2004) - det ble vurdert men avvist, og videre slått fast i dom av ECJ Grand Chamber i «IATA». Artikkel 6 i forordningen gir klare og presise anvisninger på rettigheter ved forsinkelse. I motsetning til innstilling som er beskrevet i artikkel 5, og nektet ombordstigning (artikkel 4) gir ikke forsinkelse i artikkel 6 noen

anvisning på kompensasjon, med rette, da det er i strid med Montreal konvensjonens artikkel 29.

Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning etter EC 261/04 slik forordningen er utformet, tiltenkt, og støttet av «ECJ Grand Chamber», og i tilfelle Sturgeon dommen er gyldig, er det stilt spørsmål om gyldigheten av artikkel 5-7 i forordningen. Flere domstoler har stilt spørsmål til EU domstolen om gyldigheten av Sturgeon dommen i forhold til artikkel 5-7. Dette gjelder bla. en britisk domstol. Inntil EU-domstolen har kommet med tilsvar, anser mindretallet Sturgeondommen som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

KLM har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på overnevnte grunnlag, mindretallet følger derfor flertallets videre vurdering av saken.

KLM var skyld i forsinkelsen ved å overbooke flyet. Forsinkelsen kunne således vært unngått, og forsinkelsen gir isolert sett rett til erstatning på 250 euro per person.

Nemnda er imidlertid etter en samlet vurdering av den oppfatning at klagerne ikke har rett til standardkompensasjon for både nektet ombordstigning og forsinkelse i dette tilfellet. Nemnda viser til at forsinkelsen er en direkte følge av den nektede ombordstigningen, og at den gitte standarderstatning dekker så vel den nektede ombordstigningen som denne forsinkelsen. Forsinkelse som oppstod ved omrutingen gir etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning fra KLM.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke passasjerenes rett til ytterligere erstatning, jf. forordningen artikkel 12.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Klagerne ble som følge av KLMs overbooking påført utgifter til hotell i Amsterdam som de ikke fikk benyttet. KLM er etter nemndas vurdering pliktig til å erstatte klagerne hotellutgifter i Amsterdam med 161,31 EUR.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klagerne ikke har rett til erstatning ut over det som er tilbudt fra KLM. Dersom erstatningen ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.