

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

305/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansand til Firenze via Amsterdam den 26. april 2012. KL1210 fra Kristiansand til Amsterdam ble forsinket grunnet et teknisk problem, og klager fikk beskjed om at ny avgang var dagen etter kl. 10:00.

Klager ble innlosjert på hotell i Kristiansand, og møtte opp på flyplassen morgenen etter den 27. april. Klager ble da informert om at flyet var kansellert, og at neste ledige avgang var først den 29. april. Klager valgte da å avbryte hele reisen. Flybillettene ble deretter refundert.

Klager hadde forhåndsbestilt hotell og aktiviteter i Firenze fra 26. april til 1. mai, for til sammen kroner 33 650 for syv personer. Klager krever dette beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KLM har i det vesentlige anført:

KL1210 ble forsinket 17 timer og 55 minutter som følge av teknisk problem, det vises til teknisk rapport. Hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor KLMs kontroll.

Klager ble tilbudt hotell og omruting, men valgte å kansellere reisen. Klager har fått full refusjon for sine flybilletter.

EU-forordning 261/2004 gir ikke rett til erstatning ved forsinkelser. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen dessuten en ekstraordinær omstendighet, slik at flyselskapet uansett er unntatt fra erstatningsplikten.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotellutgifter, da dette ikke inngikk i KLMs kontrakt med klager.

KLM kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 17 timer og 55 minutter. Nemnda viser til KLMs forklaring samt utskrift av arbeidsordre og operasjonell log.

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).

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 skyldtes i dette tilfellet feil ved flyets avisingsystem.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som har avgitt uttalelse den 2. juli 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. Av sikkerhetsmessige grunner måtte feilen utbedres før flygning.

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.

Ved forsinkelse på over fem timer skal passasjerene gis valget mellom refusjon av billetten eller omruting snarest mulig. Klager har anført at de fikk beskjed på flyplassen den påfølgende dag, 27. april, at de ikke kunne bli ombooket før den 29. april. Klagerne har videre anført at de fortsatt var på flyplassen på det tidspunkt KLM opplyser at flyet tok av. KLM har ikke kommentert klagers anførsler om dette. Nemnda finner det etter en samlet vurdering mest sannsynlig at det forholder seg slik som klager anfører. Nemnda viser til at klagerne hadde bestilt og forhåndsbetalt hotell i Firenze, og det har formodningen mot seg at de ikke ville gjøre det som var mulig for å finne frem til en løsning for å unngå å gå glipp av ferien samt tape disse pengene. En forsinkelse på i underkant av 18 timer var i denne sammenheng av mindre betydning, spesielt sett hen til at mesteparten av denne tiden var medgått da klagerne møtte opp på flyplassen den 27. april.

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.

Nemnda er av den oppfatning at KLM i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå at flyet ble forsinket. Etter nemndas vurdering må imidlertid KLM lastes for at klagerne ikke ble omrutet til neste dag med den følge at de ikke fikk reist. Klagerne fikk således ikke benyttet hotellet de hadde betalt kr 33.650 for. Nemnda anbefaler at KLM erstatter klagernes tap(dvs. det beløp som ikke er refundert/erstattet).

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at KLM erstatter klagernes tap.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.