

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter som påløp ved forsinkelse. Kollisjon med fugl.

Dato

14.09.2017

Saksnummer

2016-00505

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bergen til Fort Lauderdale via Amsterdam og Atlanta 28. desember 2015 kl. 06.30.

Under mellomlandingen i Amsterdam ble det klart at flymaskinen klager var om bord i "var satt på bakken", og det måtte settes inn ny flyvning. Dette resulterte i at den opprinnelige avgangstiden ble tre timer og 45 minutter forsinket fra Amsterdam.

forsinkelsen resulterte i at ved ankomst i Atlanta kom ikke klager med følge på den videre korrespondansen til Fort Lauderdale før neste dag. Klager valgte derfor å endre destinasjon til Orlando, som var deres opprinnelige planlagte destinasjon for 29. desember.

Som følge av forsinkelsen i Amsterdam fikk klager uforutsette utgifter på tilnærmet kroner 10 000.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av de utgiftene som påløp på grunn av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLMs flyvning KL623 fra Amsterdam til Atlanta 28. desember ble forsinket med tre timer og 45 minutter som følge av tekniske vedlikehold i etterkant av "birdstrike" på den innkomne flyvningen. Normalt anses en slik omstendighet som et ekstraordinært tilfelle, men flyvningen ble operert fra Amsterdam hvor det forventes at flyselskapet har ekstra flyvemaskiner tilgjengelig og det er derfor tale om en gråsone hvor passasjerer tilbys kompensasjon.

Da klager mistet sin korresponderende flyvning ved ankomst i Atlanta, var det tale om en forsinkelse på tre timer og 45 minutter.

I henhold til EU-forordning artikkel 7 annet ledd bokstav c kan det transporterende luftfartsselskapet redusere erstatningen som følger av artikkel 7, første ledd med 50 prosent når passasjerer tilbys omruting til det endelige bestemmelsesstedet på en annen flyvning, og at ankomsttiden ikke går ut over planlagt ankomsttid på den opprinnelige reserverte flyvningen med fire timer.

I Atlanta ble klager tilbudt en ny flyvning til Fort Lauderdale av KLMs servicepersonell med avreise påfølgende dag. Klager valgte likevel å benytte seg av tilbudet om en omruting til Orlando samme dag. Ved aksept av en slik omruting, aksepterte klager også at Orlando var endelig ankomststed.

KLM anser ikke de utgiftene som påløp etter ankomst i Orlando som kompensasjonsberettiget etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 "rett til refusjon eller omruting". Hvis Transportklagenemnda anser KLM kompensasjonsberettiget for utgiftene som påløp, vil flyselskapet påpeke at i artikkel 12 første ledd om "ytterlig erstatning" uttales det at "anvendelse av denne forordningen skal ikke berøre en passasjerers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til denne forordning kan trekkes fra en slik erstatning".

KLM avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om standardkompensasjon på 600 euro pr. passasjer og refusjon av ekstraavgiftene som påløp, men er villig til å betale en standarderstatning pålydende 300 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

KLMs flyvning KL623 fra Amsterdam til Atlanta 28. desember 2015 ble forsinket med tre timer og 45 minutter.

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. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nummer 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Det er opplyst at forsinkelsen skyldtes kollisjon med fugl.

I EU-domstolens dom av 4. mai 2017 (C-315/15, EU:C:2017:342) er det fastslått at kollisjon mellom et luftfartøy og en fugl skal omfattes av begrepet "ekstraordinære omstendigheter" som er omhandlet i forordningen artikkel 5 nr. 3. Det fremgår av dommen at en kollisjon mellom et fly og en fugl verken etter sin karakter eller

opprinnelse er et ledd i luftfartsselskapets alminnelige aktivitetsutøvelse, og ligger utenfor luftfartsselskapets faktiske kontroll da kollisjonen ikke er uløselig forbundet med fartøyets funksjonsmåte.

Selv om kollisjon med fugl normalt er å anse som en ekstraordinær omstendighet, har KLM i dette tilfellet likevel akseptert å betale kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 med 300 euro pr. passasjer. Nemnda legger dette til grunn. Kompensasjonen er redusert med 50 prosenet under henvisning til at klagerne kom frem under fire timer forsinket til endelig bestemmelsessted, jf. forordningen artikkel 7 nummer 2 bokstav c. Nemnda mener at en slik reduksjon er riktig. Det legges til grunn at KLM utbetaler erstatningen til klagerne, i den grad det ikke allerede er gjort.

Flyselskapet tilbød å ombooke klagerne til Fort Lauderdale den påfølgende dag. Klagerne ønsket ikke dette, og ble isteden ombooket til Orlando 28. desember. Klagerne ønsker dekket sine utgifter til hotell i Orlando.

Flyselskapets ansvar for forpleining ved forsinkelse gjelder kun frem til passasjerer er kommet frem til endelig bestemmelsessted. Nemnda mener at klagerne ved å velge en ombooking til Orlando har akseptert Orlando som deres endelige bestemmelsessted. Nemnda kan ikke se at flyselskapet er ansvarlig for klagers utgifter til overnatting når klager har nådd sitt endelige bestemmelsessted.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klagerne gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)