

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

12.10.2011

### Saksnummer

150/11F

### Tjenesteyter

KLM

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Cape Town via Amsterdam den 20. desember 2010 med flight nummer KL1184 og KL1597.

KL1184 ble nesten ti timer forsinket grunnet en teknisk feil på flyet, noe som resulterte i at klager mistet forbindelsen til Cape Town samme dag.

Klager fikk kun utdelt matvoucher på EUR 10 samt telefon kort for EUR 5 i denne ventetiden.

KLM i Bergen kunne ikke hjelpe klager med å finne alternativ rute fra Amsterdam, dette måtte de selv gjøre ved ankomst Schiphol.

I Amsterdam fikk klager beskjed om å finne seg et hotell og ringe KLM i stedet for å stå i kø flere timer, de ville uansett ikke komme seg med fly til Cape Town samme kveld ble de fortalt.

I ca. to timer ventet klager på telefonen før de fikk svar. Her fikk de beskjed om at neste ledige fly gikk først den 26. desember. Dette var ikke et alternativ for klager da hele ferien ville gå i vasken. Vedkommende på telefonen kunne heller ikke være behjelpelig med å skaffe hotell.

Etter en time i kø på flyplassen fikk de hjelp til å skaffe et sted å bo for natten.

Dagen etter, den 21. desember, ble de satt på venteliste men kom ikke med flyet til Cape Town. Dagen gikk med til utallige telefoner til familien i Sør-Afrika og til KLM, samt timer i kø for å booke hotell, og nok en kø for å bli satt på venteliste til påfølgende dag.

Den 22. desember kom klager heller ikke med flyet til Cape Town.

Det eneste KLM kunne tilby var fly til Johannesburg den 23. desember. Derfra måtte klager selv skaffe hotell og flybillett videre til Cape Town på egen regning.

Klager godtok dette, men var svært skuffet, og sa de ville klage til KLM når de kom hjem.

Grunnet en teknisk svikt i Bergen greide ikke KLM å frakte klager til bestemmelsesstedet Cape Town, men til Johannesburg.

Klager ankom Cape Town den 24. desember, over 80 timer forsinket.

Han krever erstatning på totalt kr 17.937,51 (1 993 euro). Det vises til klagers brev.

**KLM har ikke gitt uttalelse til nemnda. Til klager har KLM i det vesentlige anført:**

KL1184 ble forsinket grunnet en uforutsett teknisk svikt.

Klager mistet forbindelsen videre til Cape Town, men ble senere booket om til Johannesburg med KL591.

Siden hendelsen var utenfor KLMs kontroll, kan flyselskapet ikke imøtekomme klagers krav.

**Nemnda bemerker:**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt KLM ved nemndas brev av 12. april 2011 med frist til 30. mai 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

KLM har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med den følge at klagerne ankom det endelige bestemmelsesstedet om lag 80 timer etter det planlagte ankomsttidspunktet.

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. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a.**

**via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.**

KLM har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

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.

KLM har i dette tilfellet ikke angitt hvilken teknisk feil som oppstod eller på noe vis dokumentert denne. KLM har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standarderstatning etter EU forordningen på 600 euro per person.

Ved forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyselskapet skal også tilby hotellovernatting der det er nødvendig. Flyselskapet plikter videre ved en sammenhengende reise om nødvendig å sørge for omruting frem til det endelige bestemmelsesstedet. Nemnda viser til forordningen artikkel 8 og 9.

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. KLM har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler for å unngå forsinkelsen eller at dette ikke har vært mulig for dem. Klagerne har således rett til erstatning av utgifter.

Klagerne har i sitt brev til KLM av 11. februar 2011 redegjort for sine utgifter og sitt samlede krav. Kravet utgjør til sammen 1 993 euro. I beløpet inngår standarderstatningen på 1 200 euro. KLM har ikke kommentert klagerne erstatningsberegning, og nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 1 993 euro.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 1 993 euro.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*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.*