

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

226/12F

Tjenesteyter

KLM

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Manila via Amsterdam den 6. april 2012. KL1176 fra Trondheim til Amsterdam ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Klager ble booket om til neste dag og ankom Manila et døgn senere enn planlagt.

KLM hevder klager ikke har rett på kompensasjon da forsinkelsen var på kun 67 minutter. Klager mener han har rett på kompensasjon da han på grunn av forsinkelsen ankom bestemmelsesstedet 24 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til forordningen, samt erstatning for tapt ferie.

KLM har i det vesentlige anført:

Flyet fra Trondheim til Amsterdam ble forsinket med 67 minutter grunnet en teknisk feil. Klager ankom Manila 20 timer og 30 minutter forsinket.

EU forordning 261/2004 ikke gir rett til erstatning ved forsinkelser.

Det bemerkes for øvrig at i henhold til EU forordning 261/2004 plikter flyselskapet uansett ikke å utbetale kompensasjon dersom de kan bevise at hendelsen oppsto grunnet ekstraordinære omstendigheter, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er tilfelle i denne saken.

KLM ønsker å refundere eventuelle utgifter til mat og hotell i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til KLMs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Trondheim ble forsinket slik at klager kom frem til det endelige bestemmelsesstedet, Manila, mer enn 20 timer etter det planlagte ankomsttidspunktet.

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 avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

Forsinkelsen skyldes i dette tilfellet en feil med flyets instrumenter. 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.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling, som ikke har funnet å kunne avgi uttalelse da de ikke er kjent med flytypen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Nemnda viser til forklaring gitt i KLMs e-post til nemnda av 24. mai 2012

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.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.