

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt forpleining grunnet forsinkelse.

Dato

14.06.2024

Saksnummer

2023-04041

Tjenesteytere

Swiss International Air Lines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Malaga via Zürich den 4. desember 2023 med Swiss International Air Lines. LX1219 fra Oslo til Zürich ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via Paris, og ankom Malaga 8 timer og 20 minutter forsinket.

Klager mener at minusgrader ikke automatisk gir utslag i en så lang forsinkelse. Klager mener det var omstendighetene rundt ombordstigningen som var den faktiske årsaken til forsinkelsen. Passasjerer måtte sende håndbagasjen i lasterommet, dette tok lang tid. I tillegg hadde de ikke kontroll på antall passasjerer ombord, noe som trakk ut tiden ytterligere.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for utgifter til mat og drikke på flyplassen i Zürich med EUR 61,9.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var booket som følger:

04.12.2023 LX1219 OSL-ZRH 08:40-11:10

04.12.2023 LX2114 ZRH-AGP 12:35-15:10

LX1219 ankom Zürich forsinket med 1 time og 44 minutter grunnet sterk kulde. METAR viser at temperaturer var ved -16 grader og at duggpunkt var ved -19 grader på det aktuelle tidspunktet.

METAR: OSL/ENGM04Dec23 07:20 UTC

Message: 34005KT 9999 BKN005 M16/M19 Q1017 NOSIG

Klager ble ombooket til neste ledige avgang via Paris:

04.12.2023 LX644 ZRH-CDG 17:25-18:40

04.12.2023 AF1748 CDG-AGP 21:10-23:40

Swiss viser til ekstraordinære omstendigheter i henhold til artikkel 5 3. EC 261/2004, og flyselskapet må derfor avvise kravet om standarderstatning i henhold til artikkel 7 EC 261/2004.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Swiss har forklart og dokumentert at det var kaldt på Gardermoen på tidspunktet, og har fremlagt METAR, samt utklipp av en logg som viser følgende tekst: "OSL WTR SYSTEM FROZEN LX1219 ...". Swiss har imidlertid ikke forklart hvilket system som ble frosset, eller hvordan kulden påvirket dette systemet, slik at LX1219 ble forsinket.

Etter nemndas syn har Swiss i denne saken ikke godtgjort ekstraordinære omstendigheter, eller at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning.

Klager har videre krevet erstattet utgifter til mat og drikke i ventetiden.

I tilfeller hvor et fly kanselleres, eller forsinkes slik at klager mister sin videreforbindelse, og passasjerer blir booket om til en ny flyavgang, har passasjerer rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5.

Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er imidlertid avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til mat og drikke i ventetiden er et påregnelig tap, og nemnda anbefaler derfor at Swiss utbetaler EUR 61,9 til klager.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Swiss International Air Lines utbetaler standarderstatning til klager med EUR 400, samt erstatter hans utgifter til forpleining med EUR 61,9.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)