

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Krav om dekning av matutgifter ved ankomst – ikke mottatt forpleining.

Dato

07.10.2024

Saksnummer

2024-00742

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (3 passasjerer) skulle fly fra Oslo til München med Lufthansa 16. februar 2024. Flyvningen, LH2457, ble 3 timer og 10 minutter forsinket. Klager oppgir at de var ombord på flyet under hele forsinkelsen uten å bli tilbudt mat eller voucher til mat.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen, samt dekket kostnader til mat/lunsj på München flyplass fordi klager måtte booke om Flixbus til Østeriket/Seefeld grunnet forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerens reiserute var:

16.02.24 LH2457 Oslo – Munich 06:05 – 08:30

LH2457 var forsinket med 2 timer og 36 minutter ved avreise og ankom med en forsinkelse på 3 timer og 10 minutter på grunn av frostregn i Oslo. På grunn av dette, ble det innført ATC-restriksjoner som forsinket våre flyvninger. Vi mottok flere forskjellige slots fra ATC som vi ikke kunne unngå.

Passasjeren krever kompensasjon i henhold til EU 261/2004 og refusjon av utgifter til måltider de hadde på München flyplass for 74.30 EUR.

Ettersom omstendighetene som ledet til forsinkelsen var ekstraordinære og ikke kunne vært unngått, mener Lufthansa at vi er fritatt fra å betale standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Videre ble matutgiftene pådratt ved ankomst og ikke under ventetiden i Oslo. Flyselskapet er ikke lengre ansvarlig for ivaretagelse av passasjerer ved ankomst.

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 overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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.

Lufthansa har anført at forsinkelsen skyldtes forskyvninger i slot-tid som følge av ATC-restriksjoner innført på grunn av frostregn ved Oslo Lufthavn. Nemnda finner det godtgjort at forsinkelsen ble forårsaket av dette. Nemnda mener forsinkelsen i dette tilfellet skyldes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, og kan ikke se at forsinkelsen kunne vært unngått med rimelige tiltak. Forsinkelsen gir dermed ikke rett til standarderstatning.

Klager har videre krevd erstattet utgifter til lunsj ved ankomst på München flyplass, 74.30 EUR.

Når det transporterende luftfartsselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med to timer eller mer for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer, skal det transporterende luftfartsselskap tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a.

Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining i et slikt tilfelle og passasjerer har hatt utgifter til mat og drikke under ventetiden, kan utgifter til dette kreves erstattet. Lufthansa har bestridt å dekke klagers utgifter til mat fordi utgiftene ble pådratt etter ankomst.

Nemnda bemerker at årsaken til at flyselskapene skal tilby forpleining ved forsinkelser over en viss lengde er at passasjerers behov skal ivaretas under ventetiden. Ettersom klager ikke har hatt utgifter til mat og drikke i ventetiden, kan ikke utgiftene kreves dekket etter EU-forordningens artikkel 9. Det fremgår videre av den fremlagte dokumentasjonen fra Lufthansa at flyet kontinuerlig ble gitt nye slot-tider for avgang. Dette fremstår som den sannsynlige årsaken til at passasjerene ble sittende inne på flyet under forsinkelsen. Nemnda kan derfor heller ikke se at Lufthansa i dette tilfellet hadde rimelig grunn til å forvente at den planlagte avgangen kom til å bli forsinket med mer

enn to timer. Nemnda kan på denne bakgrunn ikke anbefale at Lufthansa dekker klagers utgifter til mat ved München flyplass.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Simen Mørk Lanes (Forbrukerrepresentant)