

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-02216

Tjenesteytere

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Bristol via Amsterdam den 20. mai 2019. KLMs flyvning KL1146 fra Oslo til Amsterdam med planlagt avgangstid kl. 14.10, ble forsinket. Klager rakk ikke sin videreforbindelse fra Amsterdam til Bristol med planlagt avgangstid kl. 16.40.

Klager krever standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004. Det kreves også at KLM dekker klagers kostnader til mat i ventetiden. De fikk kun 10 euro hver for en forsinkelse på over fem timer, og måtte kjøpe seg mat og drikke (lounge) for rundt 25 euro/20 pund per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KL1146 fra Oslo til Amsterdam den 20. mai 2019 ble forsinket 14 minutter grunnet Air Traffic Control-restriksjoner forårsaket av implementeringen av "Electronic Flight Strips" på rullebanen i Amsterdam. Klager hadde 40 minutter mellomlanding og mistet med dette sin videreforbindelse med KL1053. KLM booket de om til neste ledige flyvning til Bristol med ankomst sent på kvelden samme dag. Klager har dermed fått omruting i henhold til EU-forordningen.

Flyselskapet skal ikke pålegges å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 dersom forstyrrelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Grunnet implementeringen av "Electronic Flight Strips" i Amsterdam, var det et betydelig antall flyvninger til og fra Amsterdam som opplevde mindre forsinkelser den 20. mai 2019. Air Traffic Control dirigerer flyvninger på bakken og i kontrollert luftrom. Deres hovedformål er å unngå kollisjoner og sørge for trafikkflyt i lufta. KLM kunne basert på dette ikke unngått forstyrrelsen på den aktuelle flyvningen.

Nemnda bemerker

Klager mistet sin videreförbindelse som en følge av forsinkelsen fra Oslo til Amsterdam med KL1146 den 20. mai 2019. Han kom frem til Bristol med en forsinkelse på fem og en halv time.

Nemnda finner at KLM har godtgjort at den aktuelle forsinkelsen skyldtes Air Traffic Control restriksjoner grunnet implementeringen av "Electronic Flight Strips" i Amsterdam. Flyselskapene har ikke mulighet til å kontrollere eller overprøve Air Traffic Control. Nemnda finner derfor at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda finner basert på ovenstående vurdering ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager pådro seg imidlertid ekstrautgifter til lounge i ventetiden, da de kun fikk 10 euro hver til mat. Klager har anført at dette var for lite i forhold til ventetiden. De måtte i tillegg til mottatt kupong legge ut for ca 20 GBP pr. person på egenhånd.

Dersom forsinkelsen er lang nok, har passasjerer rett til gratis måltider og forfriskninger under forsinkelsesperioden, innen rammen av det som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nr. 1 bokstav a).

I denne saken er det ikke tvil om kravet til forsinkelsens lengde er oppfylt. Spørsmålet er imidlertid om klager har krav på ytterligere refusjon av kostnader til mat i ventetiden utover det de allerede mottok.

Klager hadde rundt fem timers ventetid på flyplassen. Forsinkelsen oppstod om ettermiddagen, og klagers nye flyvning hadde avgang fra Amsterdam sent på kvelden, ca. 22-tiden. Nemnda mener på dette grunnlag at forpleining på 10 euro per person var for lite. Klager har imidlertid ikke fremlagt kopi av kvitteringer for utgiftene til mat. Sett hen til forsinkelsens lengde finner nemnda at 20 euro per person burde være tilstrekkelig til å dekke rimelig forpleining. Nemnda anbefaler etter dette at KLM refunderer klager med 10 GBP per person, til sammen 20 GBP.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis delvis medhold ved at KLM refunderer totalt 20 GBP for mat i ventetiden.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)