

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004 for forsinkelse på flyavgang fra Oslo 6. februar 2009 med KL1148.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

92/09F

Tjenesteyter

KLM

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004 for forsinkelse på flyavgang fra Oslo 6. februar 2009 med KL1148.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise 6. februar 2009 fra Oslo til Kuala Lumpur med KL1148 med mellomlanding i Amsterdam. Forsinkelse på avgangen fra Oslo til Amsterdam medførte at klager ikke rakk sin videre forbindelse til Kuala Lumpur.

Klager kom frem til bestemmelsesstedet ca 16 timer forsinket. Klager krever kompensasjon i henhold til EU-forordningen 261/2004 på totalt kr 3.827,30.

Kravet gjelder erstatning for 1 dag av ferien, hotell var forhåndsbestilt og betalt.

Klager fikk overnatting og mat dekket i Amsterdam og i tillegg en rabattkupong på neste reise med KLM.

KLM har i det vesentlige anført:

Flight KL1148 ble forsinket med 47 minutter. I henhold til EU forordningen er man kun pliktig til å betale kompensasjon hvis forsinkelsen er på 5 timer eller mer og passasjerer velger ikke å reise. Klagerne valgte i dette tilfellet å reise til tross for forsinkelsen

KLM har sagt seg villig til å dekke eventuelle ekstraavgifter til mat m.v.

KLM viser til at når en skal forflytte seg på flyplasser, i dette tilfellet Schiphol, er det satt frister for den tiden passasjerer trenger for å forflytte seg med bagasje fra et innkommende til et utgående fly. Dette gjelder for alle flyselskaper, og i Amsterdam er denne tiden satt til 40 minutter for flyvninger innen Europa og 50 minutter for interkontinentale flyvninger. Dette tidspunktet tar ikke bare høyde for den tiden passasjerer bruker fra ett fly til et annet, men også tiden det tar å gjennomføre en rekke nødvendige oppgaver før flyet kan lette. Blant annet prosedyrer for integritetssjekk av flyet, re-beregning av vekt og balanse for nye passasjerer og kofferte og bestilling og levering av ekstra mat m.m.

Før planlagt avgang må kapteinen motta en starttillatelse i tråd med avgangslukene som er avtalt med flygeledelsen. Denne tillatelsen gis kun hvis passasjeroppøpet er fullført og overlevert til kapteinen i cockpiten.

Alle passasjerer som går om bord må være på denne listen.

Hvis det av en eller annen grunn ikke blir bedt om denne tillatelsen i tide, så kan den avtalte avgangsluken bli annullert. Denne situasjonen kan oppstå hvis vi i siste liten må ta om bord passasjerer som ikke står på den endelige ombordstigningslisten.

KLM viser til at klager kun ble forsinket med 47 minutter og viser til EU-forordningen 261/2004 art. 6 og avviser klagers krav.

Nemnda bemerker:

Grunnet forsinkelse på flyet fra Oslo til Amsterdam, rakk ikke klagerne flyet til Kuala Lumpur. Klagerne ankom reisemålet ca 16 timer forsinket. Klagerne hadde kjøpt en gjennomgående reise med KLM, og forsinkelsen regnes ut fra ankomst endelig reisemål.

EU forordning 261/2004 gir regler om rett til forpleining m.v. ved forsinkelse. Forordningen gir også den reisende under bestemte forutsetninger rett til å avbryte reisen og kreve billettene refundert ved forsinkelser. Klagerne valgte i dette tilfellet å fullføre reisen. KLM er i et slikt tilfelle ansvarlig i henhold til EU forordningen til å dekke klagerens utgifter til mat, hotell m.v. under selve forsinkelsen. Så vidt nemnda forstår er slike utgifter dekket.

Klagerne kom forsinket til reisemålet. KLM er i henhold til internasjonale konvensjoner ansvarlig for det tap passasjerene blir påført som følge av forsinkelse.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter er av den oppfatning at klagerne har lidt et økonomisk tap i form av en tapt, forhåndsbetalt feriedag.

Tapet fastsettes skjønnsmessig til kr 2.500.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at klagerne ikke har lidt noe økonomisk tap.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 2.500.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

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.