

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

503/13F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo via Frankfurt den 3. mai 2013. LH773 fra Bangkok til Frankfurt ble fire timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Etter seks timers venting i Frankfurt, ankom klager Oslo ni timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og mottok etter noe diskusjon en matvoucher på 10 euro.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

LH773 ble forsinket som følge av uforutsett teknisk problem. Den ekstraordinære hendelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Lufthansa beklager at klager ikke fikk assistansen han har krav på i Frankfurt.

Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 26. august 2013 med frist til 7. oktober 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn

dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager kom frem til Oslo om lag ni timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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 avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Lufthansa har ikke gitt noen nærmere forklaring på eller beskrivelse av feilen eller dokumentert denne. Lufthansa har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro.

Klager har opplyst at han oppholdt seg seks timer på flyplassen i Frankfurt, og at han til slutt fikk en matvoucher på 10 euro. Lufthansa pliktet i den foreliggende situasjon å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 9. Nemnda er av den oppfatning at 10 euro er for lite, og at det er sannsynlig at klager har hatt utgifter ut over dette. Nemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler ytterligere 10 euro. Dette kommer i tillegg til standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 600 euro med tillegg av 10 euro til matutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.