

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.06.2020

Saksnummer

2019-02991

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly fra Palma til Oslo via Frankfurt den 20. april 2019. LH1159 fra Palma til Frankfurt ble forsinket, slik at klager mistet sin videreförbindelse til Oslo.

Klager måtte sitte i ventehallen i Palma i påvente av nytt fly. De fikk nytt fly sent på kvelden. De fikk utdelt matkuponger i ventetiden. I Frankfurt fikk reisefölget middag og hotellrom ved flyplassen til neste dag, og booket om til et fly til Oslo kl. 09.45.

Klager fikk først skriftlig beskjed om at de var berettiget erstatning på 400 euro per person, og at dette ville bli utbetalt. Når de purret på utbetalingen fikk de beskjed om at forsinkelsen skyldtes syk kabinpersonale. Sykdommen skal ha oppstått da en passasjer hadde medbrakt en veske på flyet som kabinpersonalet reagerte på.

Lufthansa er ansvarlig for å ha tilstrekkelig med besetningsmedlemmer. Sykdom kan oppstå uten at dette er ekstraordinært. Kun én ansatt ble syk av vesken, og ingen passasjerer. Lufthansa burde klart å håndtere tilstrekkelig crew ved mangel på ett besetningsmedlem.

Lufthansa informerte om at de ville utbetale standarderstatning. Klager har i god tro foretatt økonomiske disposisjoner basert på denne lovnaden. Klager poengterer til slutt at de var en familie på fire som måtte tilbringe en ferie på flyplasser.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH1159 fra Palma til Frankfurt den 20. april 2019 ble forsinket grunnet en sterk lukt av veske som lakk fra hattehyllen. Et besetningsmedlem måtte bli sendt til sykehuset for å bli sjekket. Basert på dette vil ikke Lufthansa imøtekomme klagers krav om erstatning. I

henhold til EU-forordning 261/2004 er fritakelse fra ansvar aktuelt i situasjoner som kan betegnes som ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Rett til standarderstatning utløses også ved forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

At et medlem i kabinpersonalet må på sykehuset pga. reaksjon på en væske medbragt av passasjer ombord, vil i utgangspunktet kunne regnes som ekstraordinært, med den følge at klager ikke har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

I saken her skrev imidlertid Lufthansa Customer Relations i epost til klager 9 mai 2019 at de i henhold til god kundeservice ikke vil at klager skal måtte vente, og at de derfor har tatt en rask avgjørelse i klagers favør: De vil imøtekomme kravet om kompensasjon med 400 euro per passasjer for forsinkelsen med glede, og ba samtidig opplyst klagers kontonummer for utbetaling. Klager oversendte IBAN-nummer samme dag. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa derved ga den konkrete klager et bindende tilbud som klager aksepterte, og at det derved var inngått en bindende avtale om utbetaling av standarderstatning. Flyselskapet kan da ikke ensidig gå fra avtalen så lang tid senere, slik selskapet her gjorde i epost av 25 juni 2019.

Nemnda er av den oppfatning at klager uavhengig av årsaken til forsinkelsen bør få medhold i sitt krav om standarderstatning på 400 euro per person, til sammen 1600 euro i denne saken på avtalegrunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler 400 euro per person til klager, til sammen 1600 euro.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)