

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.  
Værforhold, personale nådde grensen for lovlig arbeidstid.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2018-04500

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Lufthansas flyvning LH865 fra Oslo lufthavn (OSL) til Frankfurt (FRA) 26. august 2017 kl. 06.00. Derfra hadde de to passasjerene videreforbindelse til San Francisco (SFO) kl. 10.30. Planlagt ankomst var kl. 12.55 lokal tid.

Natt til 26. august mottok klager en tekstmelding fra Lufthansa med informasjon om at LH865 var kansellert, og at de ble booket om til ny flyvning fra Oslo om ettermiddagen. De to passasjerene ble omrutet hele veien til San Francisco, og ankom cirka kl. 20.00 lokal tid.

Som følge av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer .

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansas flyvning LH865 fra Oslo til Frankfurt 26. august 2017 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes at personalet nådde grensen for lovlig arbeidstid. Innkommende flyvning, LH864, var ikke mulig å erstatte som følge av forsinkelser grunnet værforhold i Frankfurt 25. august. Det vises i denne forbindelse til fremlagt dokumentasjon.

Lufthansa har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Lufthansa har videre vist til at det hverken er mulig eller økonomisk forsvarlig å ha reservefly- og personale ved enhver destinasjon. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

### Nemnda bemerker

Lufthansas flyvning LH865 fra Oslo til Frankfurt 26. august 2017 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringen skyldtes etter det opplyste at Lufthansa ikke hadde personale til å betjene klagers flyvning, da kabinpersonalet hadde nådd grensen for lovlig arbeidstid. LH864, flyvningen som skulle til Oslo kvelden før, ble også kansellert av samme årsak.

Lufthansa har i denne forbindelse vist til værforholdene i Frankfurt 25. august 2017. Det var tordenvær, og det ble innført restriksjoner ved flyplassen. Enkelte flyvninger ble også omdirigert til nærliggende flyplasser. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at værforholdene 25. august som førte til at kabinpersonalet "gikk ut på tid" slik at flyvningen måtte kanselleres, må anses som ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak ble truffet. De to passasjerene ble booket om samme dag, og ankom sin endelige destinasjon cirka syv timer forsinket, noe som må anses som et akseptabelt omrutingstilbud.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)