

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/overbooking.

### Dato

08.08.2012

### Saksnummer

638/11F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/overbooking.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Santiago via Oslo, Frankfurt og Sao Paulo den 24. oktober 2011.

LH863 fra Oslo til Frankfurt ble en time forsinket, men klager rakk likevel frem til gaten for sin videreforbindelse i Frankfurt før den var stengt. I følge personalet i gaten var LH506 fra Frankfurt til Sao Paulo overbooket slik at klagers plass var solgt til noen andre.

Lufthansa hevder flyet ikke var overbooket da det var to ledige seter på flyet før stand-by passasjerer fikk plass. Klager vil understreke at det var 6 passasjerer fra LH863 som ble nektet ombordstigning på LH506, altså var flyet overbooket.

Klager stiller seg undrende til hvorfor noen av passasjerene om bord på LH863 ble fraktet i buss fra flyet til sine gater, mens passasjerene som skulle til Santiago måtte gå, og dermed kom så sent frem til gate at plassene deres var solgt til andre.

Klager ble booket om via Lisboa og ankom Santiago 10 timer forsinket.

Klagers bagasje ankom først en dag etter ankomst Santiago. På hans returreise skjedde det samme da hans bagasje ble værende igjen i Frankfurt.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH863 ble forsinket 1 time og 6 minutter grunnet «long taxi-in time». Dette var en hendelse utenfor Lufthansas kontroll. I henhold til EU forordningen plikter ikke Lufthansa å utbetale kompensasjon da forsinkelsen var på under tre timer.

Lufthansa tilbyr busstransport fra fly til gate i de tilfeller passasjerene har liten tid, men fortsatt kan rekke sin videreforbindelse. I dette tilfellet ville klager uansett ikke ha rukket sin flight til Sao Paulo og ble av den grunn ikke tilbudt denne tjenesten.

Lufthansa ønsker å påpeke at LH506 ikke var overbooket, da det var to ledige plasser på flyet før stand-by passasjerer fikk plass. Klager ankom gaten 30 minutter etter at den var stengt, og fikk av den grunn ikke være med flyet.

Lufthansa beklager at klagers bagasje ble forsinket, og ønsker å erstatte halvparten av kostnadene han fikk ved innkjøp av klær, samt de totale kostnadene av andre nødvendige artikler.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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 avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og til Generaladvokatens forslag til avgjørelse i EU domstolens sak Nelson m.fl. av 15. mai 2012 (C-581/10).

Klager hadde en sammenhengende billett med Lufthansa. Det endelige bestemmelsesstedet iht. kontrakten var Santiago. Det er ikke bestridt at klager ankom Santiago om lag ti timer forsinket.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen fra Oslo førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Frankfurt. Nemnda legger til grunn at flyet fra Oslo landet så sent at det ikke var mulig å nå frem til gate innen angitt frist. Årsaken til forsinkelsen fra Oslo er således førende for om klager har rett til standarderstatning.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen i Oslo skyldtes at flyet måtte vente over en time etter at det forlot parkeringsplassen ved utgangen til det fikk tillatelse til å ta av. Dette må etter nemndas vurdering anses som en ekstraordinær omstendighet som Lufthansa ikke hadde mulighet til å innvirke på.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS  
Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*