

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og kompensasjon for ubenyttet hotell grunnet forsinkelse.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00191

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klagers reiserute var fra Stavanger (LH877 avgang kl. 18:50) til Firenze via Frankfurt (LH318 ankomst kl. 20:45 og med avgang kl. 21:30) 22. september 2015.

Flyvningen til Frankfurt ble forsinket med ca. 20 minutter noe som resulterte i at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Firenze. Klager ble booket om til flyvning kl. 07:40 som ankom Firenze kl. 09:30. Totalt 10,5 time etter opprinnelig ankomst.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 samt kompensasjon for ubenyttet hotell.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa LH877 ble forsinket på grunn av dårlig vær i Frankfurt. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, finner ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Flertallet viser i denne forbindelse til Lufthansa ikke har gitt noen nærmere forklaring på metaren eller markert poster av betydning for vår sak. Flertallet viser til nemndas epost av 10. februar 2016 til Lufthansa. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400euro per person. Flertallet anbefaler at Lufthansa utbetaler erstatningen. I standarderstatningen inngår erstatning for ubenyttet hotell, jf. forordningen artikkel 12.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Lufthansa har godtgjort at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Mindretallet viser til "Flight Irregularity Official Report og den fremlagte verdokumentasjon for Frankfurt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler en standarderstatning på 400 euro per passasjer.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Linda Olsen (Norwegian)
Camilla Rise (NHO luftfart)