

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

### Dato

15.12.2017

### Saksnummer

2017-00946

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Oslo til Torino i Italia via Frankfurt den 25. februar 2017 kl 09.10 med LH859 og videre kl 12.20 med LH300. LH859 ble forsinket grunnet ubalanse i lasterommet, slik at all bagasjen måtte lastet på nytt. Klageren mistet sin videreforbindelse og ble booket om til neste fly fra Frankfurt som ikke gikk før kl 20.45, 8 timer og 45 minutter senere enn opprinnelig avgang. Klageren krever standarderstatning for forsinkelsen.

Ved ankomst Torino var ikke klagers skibag ankommet, han meldte bagasjen savnet på flyplassen. Bagasjen ankom først fire dager senere. Klageren måtte kjøpe inn nødvendige skiklær for seg og sin medreisende, samt leie ski for begge to i perioden fra søndag til tirsdag. Klageren krever refusjon av disse utgiftene for tilsammen 1 620 euro. Han viser til fremlagte kvitteringer. Lufthansa tilbyr kun å dekke deler av hans utgifter. Det var flere reisende i gruppen, disse har fått full refusjon av sine utgifter. Klageren stiller seg kritisk til slik forskjellsbehandling.

Klageren hadde før reisen arrangert transport fra flyplassen, grunnet forsinkelsen mistet han denne. Klageren måtte arrangere ny transport, pris 270 euro.

Klageren krever standarderstatning 400 euro per person, 1 620 euro for utgifter grunnet forsinket bagasje, samt 270 euro for transport.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa beklager hendelsen den 25. februar vedrørende forsinkelsen på LH859, og har utbetalt 400 euro per passasjer. Lufthansa viser til logg fra Gardermoen som viser at årsaken til hendelsen var høyt passasjerantall og overvekt av bagasje og cargo.

Vedrørende den forsinkede bagasjen har Lufthansa i henhold til Montrealkonvensjonen refundert 50% av verdien av utstyr som klær og sko, samt 100% av verdien av toalettutstyr og undertøy, tilsammen kroner 3 287.

Lufthansa har utbetalt korrekt beløp i henhold til gjeldende regler, og kan ikke imøtekomme klagerens krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Slik nemnda ser det har flyselskapet Lufthansa med rette påtatt seg ansvaret for å betale standarderstatning til klageren og følget med 400 euro per person:

Det skal rett nok ha vært en tredjepart som sto for lastingen av flyet og som forårsaket forsinkelsen, men en tredjepart som var flyselskapets kontraktsmedhjelper. Etter nemndas syn står flyselskapet nærmest til å bære risikoen for skader som dets kontraktsmedhjelpere forårsaker; Lufthansa må følgelig identifiseres med selskapet som utførte lastingen og forårsaket forsinkelsen.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Ettersom utgiften til forhåndsbetalt og ubenyttet transport fra flyplassen i Torino til skistedet (270 euro), ikke overstiger standarderstatningen (2 x 400 euro), må den utgiften anses kompensert ved standarderstatningen, jf forordningen artikkel 12.

Lufthansa er ansvarlig for tap som er en direkte følge av forsinket bagasje, jf luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19. Det er bare tapet som kan kreves erstattet. Tapet må være både nødvendig og påregnelig.

Det foreligger ingen holdepunkter for at klageren og følget ikke ønsker å beholde skiklærne de kjøpte mens de ventet på bagasjen.

Slik nemnda ser det har Lufthansa da med rette tilbudt å erstatte utgiftene til toalettsaker og undertøy fullt ut og utgiftene til skiklær med 50 prosent, jf eksempelvis FLYKN-2013-281:

Nemnda er enig med Lufthansa i at ikke hele utgiften til skiklær utgjør et tap hvis klageren og følget beholder disse klærne, og at en erstatning med 50 prosent da dekker tapet.

I tillegg mener nemnda at utgiften til skileie i påvente av bagasjen utgjør et dekningsmessig tap som klageren og følget kan kreve erstattet fullt ut mot kvitteringer.

Nemnda ser ikke grunnlag for å konkludere med usaklig forskjellsbehandling fra Lufthansas side.

Endelig mener flertallet - lederen og forbrukernes representanter - at klageren og følget er berettiget erstatning for ikke-økonomisk tap:

Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf EU-domstolens dom av 06.05.2010 (Walz-Clickair). Fraktførers ansvar er begrenset til 1131 SDR for hver passasjer. Forsinkelsen medførte at klageren og følget måtte bruke tid på innkjøp. Dette ga redusert utbytte av ferien. Flertallet anbefaler at Lufthansa utbetaler en erstatning for de ulemper klagerne ble påført med 1 000 kroner per person.

Til fradrag kommer tidligere utbetalt beløp forsikringer.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at det ikke er grunnlag for ikke-økonomisk erstatning og viser til at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagerens utgifter til skileie mot kvitteringer og ikke-økonomiske skade med 1 000 kroner per person i tillegg til den tilbudte standarderstatningen og erstatningen for forsinket bagasje. Tidligere utbetalt beløp fra forsikringer kommer til fradrag.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)