

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

132/13F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Orlando via Frankfurt den 15. desember 2012. LH859 fra Oslo til Frankfurt ble 15 minutter forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager stiller seg svært kritisk til den altfor korte connection tiden i Frankfurt.

Klager ble booket om til samme flight dagen etter.

Klager hadde bestilt spesialmat på flyet den 15. desember. Denne bestillingen ble ikke overført til den 16. desember, og ble derfor ikke servert om bord.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person. Videre krever klager refusjon av leiebilutgifter, 195,50 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH859 ble forsinket 28 minutter grunnet svært lang taksing på Gardermoen, som følge av bestemmelse fra air-traffic control. Det vises til fremlagt logg.

Hendelsen var utenfor Lufthansas kontroll, og er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne kom frem til det endelige bestemmelsesstedet om lag ett døgn senere enn planlagt ankomsttidspunkt.

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 avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Nemnda legger på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjon til grunn at forsinkelsen skyldtes at det tok uforutsett lang tid før flyet fra Oslo fikk tillatelse til å ta av. Dette førte igjen til at klagerne kom forsinket til Frankfurt slik at de mistet sin videreforbindelse. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet som Lufthansa ikke hadde mulighet til å unngå selv om alle rimelige tiltak vara truffet. Forsinkelsen gir av denne grunn ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker at det fremgår av klagers billett at det var 45 minutter mellom ankomst og avgang Frankfurt. Dette er innen de minimumstider som er satt opp av den internasjonale luftfartsorganisasjonen og flyplassen, og at Lufthansa således ikke kan lastes for den korte tid som var satt av i Frankfurt.

Forsinkelsen medførte ekstra utgifter i Orlando. Lufthansa er i henhold til luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/ Montrealkonvensjonen.

Omrutingen påførte klager ekstra ulempe ved at det ikke var tilgjengelig glutenfri mat på reisen videre. Det er beklagelig, men gir ikke grunnlag for prisavslag med mindre klager hadde betalt ekstra for det.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.