

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av påførte utgifter som følge av forsinkelse

### Dato

12.03.2011

### Saksnummer

139/10F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning av påførte utgifter som følge av forsinkelse

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle reise fra Oslo via Frankfurt til Buenos Aires med LH3137 den 14. desember 2009. I Buenos Aires skulle han delta i et bryllup. Flygningen fra Oslo ble forsinket. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Frankfurt til Buenos Aires.

Klager ble omrutet via Sao Paulo og etter tre timers venting der reiste de videre til Buenos Aires. Han kom frem ca 16 timer forsinket.

Klager gikk glipp av bryllupet og en overnatting på Sheraton Buenos Aires hotell gikk tapt. Reisen ble mindre komfortabel enn antatt på grunn av reisen via Brasil. Klager mistet også oppgradering til Business Class grunnet endring av flyselskap underveis.

Klager krever kompensasjon.

Lufthansa har avslått krav om kompensasjon under henvisning til at en oksygenflaske til bruk for kabinpersonalet om bord viste seg ikke å være full slik at en ny flaske måtte flys inn fra Frankfurt. Klager finner det uforståelig at dette skal kunne gi fritak for ansvar.

#### **Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:**

LH3137 ble forsinket da en oksygenflaske til bruk for kabinpersonalet om bord viste seg ikke å være full. En ny, full flaske måtte derfor flys inn fra Frankfurt. Ettersom dette var et uforutsett teknisk problem, som Lufthansa ikke kunne hindret, kan Lufthansa ikke tilby kompensasjon, jf. EU lovgivningen artikkel 5 § 3.

Som goodwill vil Lufthansa likevel dekke den første natten av oppholdet ved Sheraton Buenos Aires hotell, mot fremleggelse av dokumentasjon på at dette var et forhåndsbetalt opphold, samt dokumentasjon på at den første natten ble regnet som «no-show».

#### **Nemnda bemerker:**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager ankom det endelige bestemmelsesstedet ca 16 timer forsinket. 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, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak *Sturgeon v Condor* av 19. november 2009 (62007J0402).

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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.

Lufthansa har oppgitt at forsinkelsen skyldtes at en oksygenflaske om bord viste seg ikke å være full. Lufthansa har ikke gitt noen nærmere redegjørelse for årsaken til dette. Hendelsen er heller ikke underbygget med teknisk rapport eller lignende. Lufthansa har således ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til en standardkompensasjon på 600 euro.

Forsinkelsen førte videre til at klager mistet ett forhåndsbetalt døgn på hotell i Buenos Aires. Lufthansa plikter å erstatte klagers dokumenterte tap.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag.

Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken. Dersom Lufthansa har dekket hotelldøgnet i Buenos Aires kommer dette således til fradrag i standarderstatningen.

## **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en kompensasjon på 600 euro. Til fradrag går erstatning for ett hotelldøgn i Buenos Aires dersom slik erstatning er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*