

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-02015

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Nürnberg via Frankfurt den 9. juli 2017 kl 19.00 med LH867 og videre kl 22.05 med LH150. LH867 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om til fly fra Frankfurt dagen etter kl 07.05, og ankom endelig bestemmelsessted 9 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Lufthansa beklager forsinkelsen som ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager ble booket om kostnadsfritt til neste ledige fly med LH140 påfølgende dag.

Lufthansa ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

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 klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 7. september 2017 med frist til 19. oktober 2017 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som

kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Lufthansa har opplyst til klager at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. 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 klageren rett til en standardkompensasjon på 250 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa utbetaler standarderstatning med 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)