

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0605/15F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tokyo via Frankfurt den 26. mars 2015 kl. 09:35. LH859 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket grunnet værforhold på Gardermoen, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om og innlosjert på hotell. Hun ankom bestemmelsesstedet den 28. mars, 29 timer forsinket.

Klager mener at det ikke var vær, men manglende crew og problemer med push-back av flyet som var den egentlige årsaken til forsinkelsen. Hun mener at flyet hadde klart å ta av i rute dersom de hadde hatt egnet utstyr.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH859 ble dessverre forsinket 4 timer og 20 minutter som følge av sent ankommet crew og snøvær i Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste ledige avgang dagen etter.

Hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Et flyselskap plikter å tilby forpleining i slike tilfeller. Utgifter som løper etter at passasjerene har ankommet bestemmelsesstedet er ikke noe et flyselskap kan stå ansvarlig for.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Klager har anført at forsinkelsen ikke skyldtes værforholdene, men tekniske problemer med å få flyet i posisjon for motorstart. Klager har videre opplyst at Kommunikasjonsavdelingen på OSL har bekreftet at det tok av 70 fly mellom kl. 09.00 og 11.10. Lufthansa har ikke kommentert dette.

Nemnda er fra andre saker kjent med at det var vanskelige værforhold på Gardermoen denne dagen, og at en rekke flygninger ble forsinket / kansellert som følge av dette. I denne saken foreligger det imidlertid opplysninger/påstander om teknisk feil, snø og mannskapsproblemer. Nemnda finner årsaken til forsinkelsen uklar og er av den oppfatning at Lufthansa ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler erstatningen.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen medførte at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt arrangement på reisemålet. Lufthansa er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ 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.

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.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.