

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

078/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Tel Aviv med Lufthansa via Frankfurt 30. september 2010. I Stavanger fikk han beskjed om at han måtte sjekke inn på nytt i Frankfurt.

I Frankfurt sjekket klager inn på automat og oppdaget da at han var sjekket inn som stand-by på et fly med avgang mer enn 12 timer senere enn LH686 som var klagers opprinnelige flight.

Klager fikk beskjed om at årsaken var overbooking.

Han kontaktet Lufthansa billettkontor, og fikk her hjelp til å booke om billetten sin via Amman. Han landet i Tel Aviv 8 timer forsinket.

Klager har gjentatte ganger sendt inn klage og krav til Lufthansa uten å få hjelp. Han føler at Lufthansa fraskriver seg ansvar, og prøver å unndra seg sine plikter overfor «den lille mann i gata».

Klager krever standard erstatning i henhold til EU forordning 261/2004, EUR 600.

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

LH686 måtte dessverre nedgraderes til et mindre fly, en hendelse som var utenfor Lufthansa kontroll.

Lufthansa vil gjerne dekke klagers eventuelle utgifter til mat og drikke i ventetiden, men de kan ikke imøtekomme hans krav til erstatning utover dette.

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 brev av 18. februar 2011 med frist til 4. april 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordnære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår 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 ikke oppgitt noen grunn til at de måtte benytte et mindre fly på avgangen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at endringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble nektet ombordstigning mot sin vilje og har rett til en standardkompensasjon på 400 euro, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 4.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 400 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

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

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.