

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon i tillegg til refusjon av utgifter.

Dato

26.04.2022

Saksnummer

2022-00319

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle reise med Lufthansa den 28. oktober 2021 fra Oslo via Frankfurt til Fuerteventura. Avgang kl. 06:35 med ankomst kl. 13:05. LH865 fra Oslo med planlagt ankomst Frankfurt kl. 08:45 ble forsinket, slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Frankfurt med avgang kl. 09:30. Klager ble booket om, og reiste fra Frankfurt til Madrid senere samme dag, og videre fra Madrid dagen etter. Klager ankom Fuerteventura den 29. oktober 2021, mer enn 21 timer senere enn planlagt.

Klager mener på generelt grunnlag at rutetidene er satt opp med for kort margin mellom ankomst og avgang Frankfurt.

Klager krever dekket utgifter på mat, taxi og hotell, til sammen 236,34 EUR. Lufthansa har bekreftet at de vil refundere klager 85 EUR for hotell, og 20 EUR per person for mat. Klager krever i tillegg 400 EUR per person i standardkompensasjon

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsak til 18 minutters forsinkelse på LH865 fra Oslo skyldtes Air Traffic Restrictions som følge av værforhold i Frankfurt. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Lufthansa har refundert klagers utgifter i henhold til innsendte kvitteringer, og utbetalt 2 056,80 NOK (203,64 EUR).

Lufthansa mener hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon (C-402/07) og Nelson (C-581/10).

Lufthansa har fremlagt dokumentasjon som viser at flymaskinen som skulle benyttes på flyvningen med LH865 fra Oslo til Frankfurt den 28. oktober 2021 ble forsinket på grunn av restriksjoner i luftrommet som følge av ATC (Air Traffic Control) og værforhold i Frankfurt.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda har merket seg at Lufthansa har refundert klagers utgifter ekstra utgifter i forbindelse med forsinkelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)