

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01892

Tjenesteytere

SAS

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Zagreb til Bodø via Frankfurt og Oslo den 26. juni 2018. Flyet fra Frankfurt til Oslo (LH860) ble forsinket. Det skulle landet i Oslo kl. 12.00, men landet ikke før 12.25.

Forsinkelsen med Lufthansa skyldtes at de måtte vente på en annen passasjer. Dette var en vanlig passasjer. Lufthansa gjorde en stor feil ved å vente på denne ene passasjeren.

I Oslo ble klager nektet ombordstigning på flyvningen fra Oslo til Bodø. To andre passasjerer i reisefølget klarte imidlertid å komme med, ved at de flyttet seg til en annen innsjekksdisk.

Det er fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for to personer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har anført følgende:

LH860 den 26. juni 2018 ble forsinket grunnet to årsaker. Den ene årsaken var Air Traffic Control restriksjoner. Slot-tider blir gitt av Eurocontrol, og alle flyselskap må forholde seg til disse. Dersom det er kapasitetsproblemer vil slot-tidene resultere i forsinket avgang. Den andre delen av forsinkelsen skyldtes en intensjon om å ta av bagasje grunnet passasjer som ikke møtte opp til flyvningen. Sistnevnte er en prosedyre registrert av flyplass-security.

Forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Lufthansa må derfor avslå klager sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

SAS har anført følgende:

Denne forsinkelsen ble tilsynelatende forårsaket av et annet flyselskap (Lufthansa) og klagen ser ut til å være adressert til Oslo Lufthavn med forespørsel om det skal ha vært noen problemer på flyplassen den 26. juni 2018.

SAS mener klagen ikke skal behandles av SAS, og foreslår at den må adresseres til Lufthansa eller Avinor.

Nemnda bemerket

Forsinkelsen fra Frankfurt til Oslo er allerede vurdert av det nasjonale klageorganet i Tyskland, som har kommet frem til at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor spørsmålet om selve forsinkelsen og standarderstatning grunnet denne må avvises fra behandling, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 e).

Klager anfører imidlertid at hun ble nektet ombordstigning ved Oslo Lufthavn, og krever standarderstatning grunnet dette. Denne problemstillingen er ikke vurdert av klageorganet i Tyskland. Flyvningen det er tale om var SK4112 fra Oslo til Bodø.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7.

Etter nemndas oppfatning av situasjonen var det forsinkelsen fra Frankfurt som var årsaken til at klager ikke fikk sjekket inn videre på flyet fra Oslo til Bodø. Nemnda mener på dette grunnlag at det ikke kan sies å foreligge nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand.

Nemnda kan på overstående grunnlag ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)