

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1332/15F

Tjenesteyter

Lufthansa

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Dubai via Frankfurt 28. desember 2014 kl. 09:35 med LH859. Flyvningen fra Oslo til Frankfurt ble forsinket og klager ville da ikke rekke sin forbindelse videre til Dubai. Klager spurte i skranken om de kunne bli rutet om til Emirates som hadde et direkte fly til Dubai. Handling agenten på Gardermoen kunne ikke gjøre dette da Lufthansa ikke ga tillatelse til de å ta denne beslutningen.

Klager mottok ingen informasjon om rettigheter eller forpleining i forbindelse med forsinkelsen.

Ved ankomst Frankfurt fikk klager sms om at de var ombooket via Istanbul til Dubai. Klager var ikke fornøyd med ombookingen, men det var dessverre ikke mulig å få kontakt med noen fra Lufthansa på Frankfurt flyplass. Klager ankom Dubai 10 timer etter opprinnelig ankomst.

Klager ble kontaktet per telefon etter hjemkomst av reklamasjonsavdelingen til Lufthansa hvor han ble tilbudt en kompensasjon på 200 euro. Klager ønsket ikke å ta denne saken over telefon.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utlegg til mat.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH859 fra Oslo til Frankfurt den 28. desember 2014 ble kansellert for å ivareta hviletidsbestemmelsene for mannskapet. Dette var et resultat av dårlig vær i Frankfurt den 27. desember. Dette var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansa sin kontroll. Lufthansa gjorde alt for å booke om passasjerer til neste alternative ledige flyvning. Det er tilbudt klager refusjon på kjøp av mat på flyplassen.

Det vises til fremlagt dokumentasjon på vær situasjonen.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Lufthansa sine e-poster.

Nemnda bemerker:

Lufthansa har i epost til nemnda av 7. desember 2015 opplyst at LH859 fra Oslo til Frankfurt den 28. desember 2014 ble kansellert for å ivareta hviletidsbestemmelsene for mannskapet. Lufthansa anfører at dette var en følge av vanskelige værforhold 27. desember 2014. Lufthansa har i sin korrespondanse med klager opplyst at flyet ble forsinket. Det er etter dette uklart for nemnda om LH859 ble kansellert eller forsinket.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke hadde funnet sted eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter, jf. artikkel 14.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke ble informert om sine rettigheter. De ble heller ikke tilbudt refusjon av billettprisen.

Klager har opplyst om at de ba om å bli omrutet med Emiratene til Dubai samme dag. Han har videre dokumentert at det var ledige billetter på denne flygningen. Lufthansa har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at Lufthansa burde ha tilbudt omruting med Emiratene.

Ved forsinkelser på minst fem timer skal flyselskapet tilby refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted, jf. forordningen artikkel 6 bokstav c) underpunkt iii), jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a. Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter, jf. artikkel 14.

Forordningen gir ikke rett til omruting ved forsinkelser.

Kansellering, og 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 kanselleringen/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 og 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).

Lufthansa har vist til vanskelige værforhold den 27. desember 2014 og mannskapets hviletidsbestemmelse. Lufthansa har fremlagt «Report over flight irregularity», utskrift fra www.Wunderground.com, «Daily Weather History Graph» og «Weather report overview for 27 December 2014». Lufthansa har ikke gitt noen forklaring på rapportene eller avmerket hva som skal underbygge anførselen om at kanselleringen/forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold og ivaretagelsen av hviletidsbestemmelsene. Nemnda viser i denne forbindelse også til nemndas epost av 19. november 2015 til Lufthansa. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa ikke har godtgjort at kanselleringen/forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen/forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per passasjer. Nemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler erstatningen.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.