

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

395/11F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Bogota via Frankfurt og Caracas den 12. juni 2011 kl. 07:05. LH879 fra Stavanger til Frankfurt ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse.

Klager ble tilbudt å fly via Sao Paulo samme kveld, men avsto da dette ville medført 11 timers venting på Frankfurt Lufthavn uten tilgang til hotellrom eller lounge. Videre ville denne ombookingen ha medført en 12 timers flyvning til Brasil, tre timers transfer, og seks timers flyvning over Amazonas. Klager ville ankommet Bogota kun 6 timer tidligere enn Lufthansas direkte rute dagen etter.

Klager ble derfor i stedet innlosjert på hotell i Frankfurt og fikk plass på Lufthansas direkte fly dagen etter. Klager ankom Bogota 23 timer forsinket og mistet en hel dag av oppholdet.

Klager er skuffet over den dårlige kundebehandlingen av Lufthansa i Frankfurt.

På enkelte nettsider har klager funnet informasjon som viser at Lufthansa ofte har tekniske problemer med denne flytypen. Klager mener derfor at hendelsen ikke var utenfor Lufthansas kontroll. Dersom flypersonalet hadde møtt opp på et tidligere tidspunkt, ville feilen blitt oppdaget og utbedret raskere.

Klager har ofte reist med Lufthansa, og opplever gang på gang forsinkelser på ruten Stavanger - Frankfurt - Stavanger.

Klager krever en skriftlig bekreftelse på forsinkelsen, samt erstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH879 ble forsinket grunnet teknisk feil, det vises til log. Hendelsen var uforutsett og utenfor Lufthansas kontroll. Lufthansa vedlikeholder sine fly regelmessig i henhold til flyprodusentens instruksjoner.

Klager ble tilbudt å reise samme kveld via Sao Paulo, men klager avslo tilbudet og ble derfor innlosjert på hotell og booket om til dagen etter med LH542. Klager fikk utdelt matkuponger, og har fått tilbud om erstatning av telefonutgifter.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen er utenfor deres kontroll.

Lufthansa har oppfylt sin plikt i henhold til EU forordningen, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom det endelige bestemmelsesstedet om lag 23 timer forsinket.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.**

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EC261/04 (EU forordning 261/2004) ikke gir noen anvisning på utbetaling av en pengekompensasjon ved forsinkelse. Tilblivelse av «Sturgeon» dommen er uklar i forhold til flere rettsprinsipper bla. ved at Generaladvokaten tok stilling til spørsmålet om hvorvidt forsinkelse utløser rett til kompensasjon. Dette var et spørsmål som ikke var stilt i Sturgeon saken. Generaladvokaten har også angitt en tidsgrense på at tre timer forsinkelse utløser rett til kompensasjon, en tidsramme hvor opprinnelsen er ukjent og som ikke samsvarer med noen andre artikler i forordningen.

At passasjerer ikke har krav på kompensasjon ved forsinkelse følger av forarbeidene til EU261/04 (EU forordning 261/2004) - det ble vurdert men avvist, og videre slått fast i dom av ECJ Grand Chamber i «IATA». Artikkel 6 i forordningen gir klare og presise anvisninger på rettigheter ved forsinkelse. I motsetning til innstilling som er beskrevet i artikkel 5, og nektet ombordstigning (artikkel 4) gir ikke forsinkelse i artikkel 6 noen anvisning på kompensasjon, med rette, da det er i strid med Montreal konvensjonens artikkel 29.

Forsinkelse gir ikke rett til standarderstatning etter EC 261/04 (EU forordning 261/2004) slik forordningen er utformet, tiltenkt, og støttet av «ECJ Grand Chamber», og i tilfelle Sturgeon dommen er gyldig, er det stilt spørsmål om gyldigheten av artikkel 5-7 i forordningen. Flere domstoler har stilt spørsmål til EU domstolen om gyldigheten av Sturgeon dommen i forhold til artikkel 5-7. Dette gjelder bla. en britisk domstol. Inntil EU-domstolen har kommet med tilsvar, anser mindretallet Sturgeon-dommen som uavklart. Etter mindretallets oppfatning gir følgelig ikke forsinkelse rett til kompensasjon etter EU forordningen.

Lufthansa har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på overnevnte grunnlag. Mindretallet følger derfor flertallets videre vurdering av saken.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Lufthansa har opplyst at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil ved flyets motor.

Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Det fremgår således ikke hva feilen bestod i eller når eller hvorledes den ble oppdaget m.v. Nemnda 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. Klagerne har således rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, Olav Grøttland, SAS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*