

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01071

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Ancona i Italia via München 11. november 2016 kl. 11.45 med ankomst kl 16. Lufthansas flyvning LH2453 fra Oslo til München ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. De ble booket om og ankom Ancona over syv timer forsinket. Klager gikk glipp av sin datters bursdagsfeiring samme kveld som var formålet med reisen.

Klager stiller seg undrende til Lufthansas begrunnelse med dårlig vær, da det ikke var dårlig vær til vinter å være på Gardermoen den dagen. Avising av fly anser klager som en normal hendelse på norske flyplasser vinterstid.

Klager krever standarderstatning 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH2453 ble forsinket som følge av dårlige værforhold på Gardermoen, det vises til fremlagte rapporter.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, gir passasjerer 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 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen fra Oslo ble 49 minutter forsinket som følge av at flyet måtte avises (de-icing) før avgang. Forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra München.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall i vurderingen av om det foreligger en ekstraordinær omstendighet.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at avising i utgangspunktet er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand:

Selv om avising ikke er uvanlig i Nord-Europa midtvinters, vil behovet henge sammen med værforholdene. Værforhold er uforutsigbart. Hvor lang tid en av-ising tar, er også uforutsigbart. Hvis flyselskapene skulle tatt høyde for avising for alle vinteravganger i Nord-Europa, ville det fått store følger for både rutetilbudet og billettprisene. Etter flertallets syn vil det være uforholdsmessig å kreve dette. Flertallet finner det således også godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir da ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at avising normalt ikke er ekstraordinært, men tvert om en del av den ordinære driften som flyselskapene må ta høyde for og betale erstatning for. Etter mindretallets syn er det ikke i dette tilfellet fremlagt dokumentasjon som viser at værsituasjonen var ekstraordinær.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)