

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Dato

18.08.2022

### Saksnummer

2022-00536

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire personer; hvorav ett spedbarn) skulle reise fra Kiev til Trondheim via Frankfurt og Oslo den 18. oktober 2021. Flyvningene skulle opereres av Lufthansa og SAS.

Klager har anført at LH6064 ble kansellert. Klager med reisefølge ble omrutet til SK364 med planlagt avgangstid kl. 17:00 og planlagt ankomst kl. 17:55 (faktisk avgangstid ble kl. 17:34, med ankomst kl. 18:32).

Lufthansa har anført at LH6064 ikke kunne operere grunnet sterk vind. Dette kan imidlertid ikke stemme. Klager viser til opplastet værrapport som viser vindhastighet på 5 km/t, med topp-vindkast på 9 km/t på tidspunktet for avgang. Dette ligger godt innenfor sikker vindhastighet. Andre flyvninger ved OSL opererte som normalt. Det er ukjent hva som faktisk var årsaken til kanselleringen.

Klager har anført at Lufthansa skriver feil i sitt tilsvare. LH860 landet i Oslo kl. 12:44. SK344 gikk kl. 13:10. Dette betyr at de hadde 24 minutter til å rekke flyvningen. Kanselleringsinformasjonen ble imidlertid sendt kl. 12:46 (se vedlegg). Dette betyr at Lufthansa bestemte seg for å kansellere på eget initiativ. Lufthansa sin uttalelse om at klager mistet SK344 er feil.

Klager vil gjøre oppmerksom på at det har vært lignende saker i Flyklagenemnda og norske domstoler på alle nivåer, hvor det ble dømt til fordel for klagerne.

Lufthansa har i sin avklaringskommunikasjon med Flyklagenemnda 31.03.2022 opplyst at: Flight LH860 ble forsinket ved avgang fra Frankfurt, Primær årsak til forsinkelsen var

forsinkelse på forutgående flyvning LH1139, Forsinkelsen av LH1139 var grunnet ATC-restriksjoner på grunn av ugunstig vær i Frankfurt

LH1139 skulle etter planen lande i Frankfurt klokken 7:00, men landet klokken 7:29. Dette forårsaket en forsinkelse på 29 minutter. Påfølgende flight LH840 hadde planlagt avgang kl. 10:00, men avgang ble kl. 10:48; 48 minutter forsinket etter å ha vært stasjonert på flyplassen i mer enn tre timer. Det er tvilsomt at alle nødvendige tiltak ble iverksatt for å få LH840 av gårde i tide. Et annet aspekt er at Lufthansa visste om forsinkelsen av LH1139 klokken 7:29, men ikke tok nødvendige tiltak for å ombooke klager til en tidligere flyvning fra Oslo til Trondheim. Klager vil fremheve at kundene ble ombooket til SK364 som ankom til Trondheim kl. 18:32 i stedet for opprinnelig bestilt fly SK344 med planlagt avgang kl. 14:05. Dette forårsaket en forsinkelse på 4 timer og 27 minutter. Den er et faktum at flyene mellom Oslo og Trondheim har avgang hvert 30.-60. minutt.

Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for fire personer (totalt 1600 EUR), samt dekning av matkostnader i ventetiden (totalt 984 NOK).

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Passasjerens booking:

18OCT21 LH1493 Kiev – Frankfurt 0655 0840

18OCT21 LH860 Frankfurt – Oslo 1000 1155

18OCT21 LH6064 Oslo – Trondheim 1310 1405

OPERATED BY SK344

LH860 ble forsinket fra Frankfurt (følgende tider i vedlegg er vist i UTC).

Den primære årsaken til forsinkelsen var forsinkelsen på flyvningen umiddelbart før (LH1139). Denne forsinkelsen skyldtes Air Traffic Control-restriksjoner grunnet værforholdene i Frankfurt.

Konsekvensen av forsinkelsen var at passasjerene mistet sin videreforbindelse i Oslo (SK364).

Basert på omstendighetene og fremlagte bevis bestrider Lufthansa klagers krav om EU-kompensasjon jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7, grunnet ekstraordinære forhold, jf. artikkel 5.3.

Passasjerer har krevd dekket direkte kostnader som oppsto, nærmere bestemt 984 NOK. Lufthansa har refundert dette.

Lufthansa sine passasjerer blir informert (f.eks. ved innsjekking) med en lett leselig melding om deres rettigheter, spesielt med hensyn til kompensasjon og bistand i tilfelle nektet ombordstigning, kansellering av fly eller flyforsinkelse. Etter ovennevnte flyuregelmessighet, fikk de berørte passasjerene skriftlig varsel med reglene for

kompensasjon og bistand i tråd med forordning (EF) nr. 261/2004. Artikkel 14 fra gjeldende forordning (EC) nr. 261/2004 er dermed overholdt.

Lufthansa bemerker igjen at LH6064 operert av SAS (SK344) ikke var kansellert. Klager mistet denne flyvningen pga forsinkelsen på flyvningen fra Frankfurt (52 minutter). Klager ble booket om til SK364 18OCT Oslo-Trondheim 17:00-17:55. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

SAS har kommentert i saken at dette virker å være et anliggende mellom klager og Lufthansa.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det samme gjelder forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn tre timer senere enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10)

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

Nemnda finner det godtgjort at uregelmessighetene på klagers reise var forårsaket av ATC-restriksjoner grunnet værforhold i Frankfurt. Det vises særlig til fremlagt rapport fra Eurocontrol. Slike uregelmessigheter vil som regel kunne medføre ringvirkninger utover i nettverket. Forholdene (utfordrende værforhold og ATC-restriksjonene) må regnes som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyvningen fra Frankfurt ble forsinket, men kom frem til destinasjonen (Oslo). Nemnda kan ikke anbefale at klager tilkjennes standarderstatning i denne saken.

Nemnda kan basert på sakens dokumentasjon ikke finne grunnlag til å stadfeste at omrutingstilbudet klager fikk ikke tilfredsstilte kravene etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Selv om det eventuelt gikk flere flyvninger til Trondheim, avhenger ombooking av tilgjengelig kapasitet på de ulike flyvningene. Klager har anført at de med forsinkelsen fortsatt hadde hatt 24 minutter til å rekke den opprinnelige flyvningen fra Oslo. Slik nemnda forstår det har klager imidlertid blitt ombooket til en senere avgang fordi dette ikke var tilstrekkelig lang mellomlanding ved Oslo Lufthavn. Klager fløy på den omrutede flyvningen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)