

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 på grunn av kansellering av flyavgang.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

136/09F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klager krever erstatning ifølge EU forordningen 261/2004 på grunn av kansellering av flyavgang.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin kone reise 21. desember 2008 fra Flesland/Bergen til Frankfurt med LH3129. Passasjerene fikk beskjed ved gaten om at flyet var kansellert pga en teknisk feil. Alle passasjerer ble henvist til å hente sin bagasje samt henvende seg til SAS billettkontor for å booke om reisen.

Klagerne måtte vente ved SAS skranken i nesten 2 ½ time før de fikk nye billetter.

Så vidt klager kjenner til, ble det aldri annonsert at LH3129 var reparert og at flyet gikk etter bare en kort forsinkelse på 32 minutter. Det ser for klagerne ut som om flyet muligens har blitt trukket av operasjonelle grunner, for eksempel som følge av at man trengte flyet annetsteds.

Klager krever erstatning i henhold til EU forordningen.

### Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansa viser til at det ble en forsinkelse på denne avgangen på grunn av en uforutsett teknisk feil, og ved forsinkelser utbetales det ikke kompensasjon ifølge

EU forordningen 261/2004.

Da deres teknikker ikke kunne forutse hvor lang tid det ville ta og få reparert skaden valgte Lufthansas representant på Flesland å omrute alle passasjerene til neste mulige flyavgang, slik at forsinkelsen for passasjerene, på grunn av den tekniske feilen, skulle bli så liten som mulig. Flight LH3129 tok av etter en 32 minutters forsinkelse.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at samtlige passasjerer på LH3129 ble ombooket til andre avganger. Når det opplyses at LH3129 tok av til Frankfurt kun 32 minutter forsinket, legger nemnda til grunn at flyet gikk uten passasjerer.

Nemnda er av den oppfatning at endringen rent faktisk må betraktes som en kansellering. Nemnda legger avgjørende vekt på at det var det passasjerene fikk opplyst på Flesland, at alle passasjerer ble ombooket til andre avganger og at det ikke var passasjerer med på den forsinkede avgangen. For passasjerene fremstår dette som en kansellering, og nemnda er av den oppfatning at endringen rent faktisk er å sidestille med en kansellering. Nemnda viser også til at passasjerene ved gate fikk opplyst at flyet var kansellert.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

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 innstillingen.

Lufthansa har ikke nærmere redegjort for hva som var feil med flyet. De har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klagerne har etter dette rett til en standarderstatning på 250 Euro per person etter EU forordning.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på 250 Euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.*