

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (01.10.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

LH's begrunnelse ligger i dokument 017 i saken.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning på grunn av kansellert avgang.

Dato

16.09.2024

Saksnummer

2023-03655

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Lufthansa og skulle reise den 2. november 2023 fra Oslo kl 13:15 via Frankfurt til Marseille med ankomst kl 17:55. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til Brussels Airlines med avgang fra Oslo kl 18:00 via Brussel til Marseille med ankomst kl 22.50. Klager ankom med en forsinkelse på ca 6 timer og har fremsatt et krav til Lufthansa om standarderstatning på 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for kansellert avgang.

Lufthansa har avvist klagers krav og anført at flyvningen fra Oslo med LH861 ble kansellert som følge av værforholdene i Oslo. Klager mener dette ikke stemmer da den aktuelle flymaskinen lettet aldri fra Frankfurt og ankom derfor ikke Oslo. Det var ikke værproblemer verken i Frankfiurt eller Oslo. Det var flere avganger og ankomster til Oslo fra Frankfurt og Munchen den aktuelle morgenen og klager mener de virker rart at Lufthansa kansellerer en avgang fordi det kanskje kommer snø.

Klager fastholder sitt krav om erstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På bakgrunn av den stormfulle vær situasjonen i Europa og omfattende kanselleringer på kontinentet, ble LH860/LH861 Frankfurt - Oslo - Frankfurt kansellert. Det vises til utskrift fra trafikklogg og værrapport. Det var isende regn i Oslo på det aktuelle tidspunktet. Slike værforhold ligger utenfor flyselskapets kontroll og må anses som en ekstraordinær situasjon. Trafikkreguleringer i luftrommet (ATC) som følge av været er bindende for

flyselskapene. Den reduserte innflyvningsraten medfører igjen at det kan ta litt tid før flytrafikken er tilbake til normalen og eventuelle etterslep reduseres.

På bakgrunn av dette kan ikke Lufthansa se hvilke tiltak de kunne tatt for å unngå kanselleringen og aviser derfor klagers krav om kompensasjon i henhold til artikkel 7 i EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

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

Nemnda mener at Lufthansa ikke har sannsynliggjort at det var ekstraordinære omstendigheter som var årsaken til at LH861 fra Oslo til Frankfurt ble kansellert. Flyselskapet har kun vedlagt dekodet TAF (værmelding) som tilsier at det var 30 % sannsynlighet for freezing rain mellom kl. 07-20, men ingen skjermbilder av interne logger eller dokumentasjon for ATC-restriksjoner. Nemnda mener at flyselskapet ikke har godtgjort at det var store utfordringer som lammet flytrafikken og som ikke kunne vært unngått selv om rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)