

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.12.2017

Saksnummer

2017-00262

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Bucharest til Bodø via Frankfurt og Oslo den 3. januar 2017. Flight LH860 fra Frankfurt til Oslo ble ca 15 minutter forsinket, dette medførte at klageren ikke rakk sin videreforbindelse. Hun ankom endelig bestemmelsessted 4 timer forsinket.

Klageren krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH860 ble forsinket 19 minutter som følge av ATC-restriksjoner, kø på rullebanen i Frankfurt, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klageren ble booket om til neste ledige avgang.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var fullstendig utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har 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 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet Lufthansa har opplyst at forsinkelsen skyldtes restriksjoner fra flygeledelsen på flyplassen i Frankfurt, og har vedlagt dokumentasjon for at flygningen derfra ble forsinket 19 minutter grunnet kø på rullebanen.

Slik nemnda ser det har flyselskapet ved dette dokumentert at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; Forsinkelsen skyldtes at selskapet fulgte pålegg fra en tredjepart. Dette pålegget hadde selskapet ikke kontroll over. Klageren har etter dette ikke rett til erstatning.

Mindretallet, forbrukernes representanter, vil bemerke at selv om bestillingssystemet automatisk legger inn minimum forbindelsestid mellom to flyvninger, må passasjerer kunne forvente at det er mulig å nå sin videre forbindelse selv med en kort forsinkelse. Flyselskapene har større mulighet enn passasjerene til å påvirke forbindelsestidene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)