

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

064/14F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en gjennomgående reise fra Bergen til Mauritius via Frankfurt og Johannesburg den 10. oktober 2013. Reisen ble bestilt på Lufthansas nettsider, og siste strekning ble operert av South African Airlines.

Ved ankomst Johannesburg henvendte klager seg i transitt for å få boardingkort. Han fikk beskjed om at gaten var stengt. Etter mye frem og tilbake ble klager booket om til neste dag, og ankom Mauritius 23 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til hvordan Lufthansa kan legge opp til en så kort connection. Klager hadde en time i Johannesburg, og måtte være ved gate 45 minutter før avgang. Dette lar seg ikke gjennomføre i praksis. Etter at man har forlatt flyet blir man busset til terminalen, deretter må man passere passkontroll og sikkerhetskontroll før man kan bevege seg mot gaten.

Lufthansa hevder klager burde ha søkt om assistanse. Klagers helsetilstand gjør ikke at han beveger seg saktere enn andre, og det var ikke behov for assistanse.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Minimum tillatt connection tid i Johannesburg er 1 time, det vises til fremlagt utskrift fra IATA. LH572 fra Frankfurt til Johannesburg landet 18 minutter før tiden, det vil si at klager hadde 1 time og 18 minutter på seg til å nå neste flight.

Av godvilje ble klager kostnadsfritt booket om til neste ledige avgang dagen etter og innlosjert på hotell.

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp tidsnok.

Klager hadde ikke informert Lufthansa om sin helsetilstand på forhånd. Dersom klager hadde søkt om assistanse ville han fått dette.

EU-forordning 261/2004 gjelder ikke i dette tilfellet siden det ikke var noen forsinkelser i flygningene operert av Lufthansa. EU-forordningen gjelder for øvrig ikke for en flygning mellom Johannesburg og Mauritius.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom Mauritius om lag 23 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Klagerne hadde en gjennomgående billett fra Bergen til Mauritius. Etter nemndas vurdering gjelder EU-forordningen i et slikt tilfelle selv om flygningen blir operert av forskjellige selskap, jf. forordningen artikkel 3.

Ved en gjennomgående billett med flere selskap, er det ikke alltid mulig å få alle boardingkort ved utreise. Dette kan bl.a. skyldes forskjellige datasystemer. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag til å laste SAS for at klagerne i Bergen ikke fikk boardingkort fra Johannesburg til Mauritius.

Ved bestilling av en gjennomgående reise er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. For Johannesburg er minstetiden satt til en time.

Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Det var således i tråd med rutiner og datasystemet at Lufthansa satt opp videreforbindelsen fra Johannesburg til Mauritius.

Klagerne rakk ikke videreforbindelsen. Etter det som er opplyst synes hovedgrunnen til dette å være at klagerne ikke fikk boardingkort av South African Airlines til tross for at de møtte frem 45 minutter før avgang. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for å laste klagerne for sent fremmøte. Lufthansa kan heller ikke lastes, jf. ovenfor. Lufthansa måtte forholde seg til den angitte minimumstiden.

Klagerne kom ikke med flyet, men selve flygningen ble ikke forsinket. Nemnda er av den oppfatning at det i dette tilfellet ikke er grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.
Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.