

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

446/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Budapest via Düsseldorf 8. oktober 2010 kl. 09.35. Flyet som skulle fra Oslo til Düsseldorf ble kansellert, klager ble derfor booket om til neste avgang via Frankfurt.

Været på Gardermoen var bra. Ingen andre fly ble kansellert. Lufthansa nektet klagerne å sette seg på et direktefly med Norwegian eller tidligere fly til Frankfurt med forbindelse.

Klager ankom bestemmelsesstedet 8,5 timer forsinket og krever kompensasjon.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Grunnet dårlige værforhold under den forutgående flygning, LH3158 fra Düsseldorf til Oslo, måtte flyet lande i Göteborg. Flyet var derfor ikke tilgjengelig i Oslo for flygningen LH3159.

Klager ble booket om til neste fly samme dag fra Oslo til Budapest via Frankfurt..

Klager fikk matkupong i ventetiden, men Lufthansa vil vurdere å erstatte ytterligere matutgifter mot original kvitteringer.

Kanselleringen skyldtes forhold utenfor Lufthansas kontroll. Alt som var mulig ble gjort for å unngå kanselleringen. Lufthansa gjorde også det som var mulig for å redusere konsekvensene for passasjerene. Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning utover dette.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Lufthansa har opplyst at flyet fra Düsseldorf måtte lande i Gøteborg pga værforholdene. Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Klager har opplyst at værforholdene på Gardermoen var gode, og at ingen andre fly ble kansellert.

Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa ikke har godtgjort at ekstraordinære værforhold gjorde det nødvendig å kansellere flygningen fra Oslo til Budapest. Klager har således rett til en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Lufthansa ikke har kommentert klagers opplysninger om at det var mulig med omruting med annet selskap på et tidligere tidspunkt. Nemnda ser således ikke bort fra at omruting til bestemmelsesstedet ikke skjedde «snarest mulig», slik forordningen foreskriver. Nemnda finner det etter omstendighetene ikke nødvendig å ta stilling til dette.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en kompensasjon på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.