

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

353/11F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Australia via Frankfurt 18. desember 2010 med LH865. Klager fikk sjekket inn, men ved ombordstigning fikk passasjerene beskjed om at avgangen måtte kanselleres siden et crewmedlem ikke hadde møtt opp på jobb. Det ble samtidig informert om at flyet måtte sendes tomt for passasjerer tilbake til Frankfurt grunnet sikkerhetsregler.

Klager stod 6 timer i kø, og ble booket om til ny avreise først tre dager senere. Klager ble ikke tilbudt mat i ventetiden, men fikk kaffe og vann etter 5 timer. Klager gikk glipp av flere møter og arrangementer i Australia grunnet den lange forsinkelsen.

Klager stiller seg svært undrende til at Lufthansa senere avsto klagers krav om standarderstatning, med begrunnelse om at kanselleringen skyldtes dårlig vær. Det ble ettertrykkelig understreket ved gate flere ganger at flyet måtte gjøre vendereis uten passasjerer da en av de ansatte ikke hadde møtt opp på jobb.

Klager stiller seg videre undrende til hvorfor LH865 kunne returnere til Frankfurt, og hvorfor klagers videreförbindelse fra Frankfurt tok av som normalt, dersom værforholdene var for dårlige. LH865 ankom Gardermoen kvelden før. Lufthansa burde derfor ha kjent til problemet på et mye tidligere tidspunkt dersom årsaken til kanselleringen er hva de hevder.

Lufthansas forklaring er ikke overbevisende, og klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH865 ble dessverre kansellert grunnet uregelmessigheter i flytrafikken som følge av værforhold i Frankfurt.

Crewet som skulle på LH865 hadde oversteget tillatt arbeidstid. Da det ikke var annet crew tilgjengelig på Gardermoen Lufthavn, måtte flyet dessverre returnere til Frankfurt uten passasjerer om bord.

Da hendelsen var ekstraordinær og utenfor Lufthansas kontroll, er flyselskapet unntatt fra utbetaling av standardkompensasjon.

Lufthansa har refundert klagers utgifter til mat og bagasjeoppbevaring i ventetiden, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Lufthansa brev.

### **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 artikkel 5. 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.

**Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Lufthansa ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til at klager har opplyst at flyet som skulle benyttes på flygningen ankom Gardermoen dagen før, og at han således stiller seg tvilende til påstanden om at flyet måtte innstilles pga. hviletidsbestemmelsene til crewet. Lufthansa har ikke kommentert dette. Lufthansa har heller ikke kommentert klagers opplysninger om at passasjerene ved utgangen den 18. ble informert om at kanselleringen skyldtes at et crewmedlem ikke hadde møtt på jobb. Lufthansa har ikke dokumentert de påståtte forsinkelser i Frankfurt dagen før, og de har heller ikke opplyst når flyet landet på Gardermoen eller underbygget påstanden om at hviletidsbestemmelsene gjorde det nødvendig å kansellere avgangen.**

Lufthansa er etter dette etter flertallets vurdering pliktig til å betale klagerne en standardkompensasjon. Det følger av forordningen artikkel 7 at kompensasjonens størrelse varierer avhengig av flygningens lengde. Avstanden skal beregnes på grunnlag av det siste bestemmelsesstedet der innstilt flygning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid. «Endelige bestemmelsessted» er det bestemmelsessted som er anført på billetten som fremvises ved innsjekkingsskranken eller, ved flere flygninger som følger etter hverandre, på billett kupongen for den siste flygning, jf. forordningen artikkel 2 h). Definisjonen skiller ikke mellom sammenhengende flygninger med ett selskap og sammenhengende flygninger med forskjellige selskap. Flertallet legger etter dette til grunn at det i forhold til «endelige bestemmelsessted» ikke er noen forskjell. Det innebærer at

det transporterende luftfartsselskap som er skyld i innstillingen, her Lufthansa, plikter å betale standarderstatning basert på reisestrekningen fra innstillingsstedet til det endelige bestemmelsesstedet.

Klagernes endelige bestemmelsessted var i henhold til billetten i Australia. Avstanden er over 3 500 kilometer. Klagerne har følgelig etter flertallets vurdering rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

### **Mindretallet, bransjens representanter, har et annet syn på saken.**

Lufthansa har ikke dokumentert hvorfor LH865/18 desember avgikk uten passasjerer og kabinbesetning, utover at flyet ankom Oslo forsinket på flygningen forut. De har imidlertid angitt at det på grunn av alle uregelmessigheter som rådet i flytrafikken 17/18 desember var vanskelig å loggføre alle avvik.

Flyet til LH865 ankom Gardermoen natten til 18. desember. Utover denne forsinkelse er sannsynlig at besetning også tidligere var rammet av forsinkelser som en følge av værforholdene som var svært vanskelige i Frankfurt 17. desember.

Mindretallet betviler ikke at årsaken til at kabinbesetningen ikke kunne fly videre klokken 0615 18. desember var at besetning måtte ha lovpålagt hvile før de kunne fly videre, og at besetning var ute av sitt program som en direkte følge av forsinkelser forårsaket av værforhold og at dette var årsaken til at flyet gikk tomt til Frankfurt. Nemnda har for øvrig behandlet mange saker om innstilte/forsinkede avganger på denne dag. Mindretallet anser at årsaken til at klager ikke fikk reist som planlagt skyldtes ekstraordinære forhold.

EC261/04 (EU forordning 261/2004) gjelder for det opererende flyselskap. Lufthansa var det opererende flyselskap på reiseruten Oslo- Frankfurt. Klager skulle videre med flyselskapet Emirates fra Frankfurt til Abu Dhabi. Mindretallet kan ikke se at kompensasjon skal utmåles basert på endelig destinasjon for flyselskapet Emirates - men at kompensasjonen skal utmåles og begrenses til Lufthansa sin strekning som opererende flyselskap som her var under 1500 kilometer og begrenset til EUR250.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke

Olav Grøttland, SAS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør Virke, 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.*