

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00854

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Frankfurt til Oslo den 17. desember 2017 kl 21.20 med LH864. Flyet ble omdirigert til Gøteborg, og klager ble booket med Widerøe fra Gøteborg til Oslo påfølgende dag kl 10.20.

Da klager skulle sjekke inn på Widerøe dagen etter fikk hun beskjed om at hun var booket om til å fly med LH864 fra Gøteborg til Oslo. Dette flyet ble forsinket til kl 15.40. Klager ankom endelig bestemmelsessted nesten 17 timer forsinket.

Klager stiller seg undrende til at vær skal ha vært årsaken til omdirigeringen, da andre fly landet og tok av fra Gardermoen uten problemer.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til mat kroner 213.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH864 måtte omdirigeres til Gøteborg som følge av dårlige værforhold i Oslo.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa har refundert klagers utgifter til mat, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

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).

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

Nemnda mener at flyselskapet Lufthansa har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Lufthansa har i lik sak 2018-00595 fremlagt dokumentasjon som viser at LH864 fra Frankfurt til Oslo måtte omdirigeres til Gøteborg grunnet dårlige værforhold i Oslo, tåke og snøvær. Lufthansa kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Lufthansa har refundert klagers utgifter til mat i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)