

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

477/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Lisboa til Stavanger via Frankfurt den 1. juli 2012. Grunnet sent innkommet fly var LH1169 fra Lisboa til Frankfurt 1 ½ time forsinket. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Stavanger.

Klager ble booket om til avgang dagen etter kl. 11:00, og innlosjert på hotell. Da klager ankom flyplassen dagen etter viste det seg at de likevel ikke hadde plass på 11-flyet, men var booket på ettermiddagsavgang kl. 15:40.

Klager mottok matkupong på kun 7 euro.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av utgifter i ventetiden og tapt arbeidsfortjeneste, til sammen 1 325 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

LH1169 ble forsinket som følge av overbelastning i luftrommet forårsaket av retningslinjer fra myndighetene.

Da flysikkerheten har høyeste prioritet er slike situasjoner dessverre ikke til å unngå.

Lufthansa ønsker å erstatte klagers utgifter til mat og drosje, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan

nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 27. august 2012 med frist til 8. oktober 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 18 timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

Lufthansa har opplyst at forsinkelsen skyldtes overbelastning i luftrommet. Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Lufthansa har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har følgelig rett til en standarderstatning på 400 euro per person.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. Klagerne har opplyst at den 2. juli fikk utlevert en matkupon på 7 euro. Den skulle holde i åtte timer. Nemnda er enig med klagerne i at det er for lite. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes dokumenterte utgifter til mat.

Lufthansa plikter videre å erstatte klagers reiseutgifter mellom flyplassen og hotellet.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen førte til at klagen mistet en arbeidsdag. Lufthansa er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Lufthansa har i dette tilfellet ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som er mulig for å unngå forsinkelsen.

I henhold til EU-forordningen artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen

annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Tapt arbeidsfortjeneste er i dette tilfellet ikke spesifisert, men nemnda antar at det var mindre enn 250 euro per person. Tapet inngår således i standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 250 euro per person (Flygning under 1 500 kilometer). Nemnda anbefaler videre at klagernes dokumenterte utgifter til mat erstattes, alternativt 40 euro per person dersom de ikke har tatt vare på kvitteringer samt utgifter til taxi.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.