

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00476

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Santiago via Buenos Aires den 10. desember 2019. Billetter var kjøpt gjennom Lufthansa.

Opprinnelig avgangstid for flyvningen fra Oslo (LH867) var kl. 18.45. Flyet ble imidlertid ca én time forsinket. Da de ankom Frankfurt, fikk de beskjed om endring for videre reise. De ble lagt inn på hotell og fikk ny flyvning til Santiago neste dag, via Panama.

Klager fremsatte krav til Lufthansa vedrørende nedgradering av billett neste dag og utlegg på grunn av manglende bagasje. I tillegg ble det fremsatt krav om kompensasjon for forsinkelsen etter EU-forordning 261/2004. Klager anfører at det har blitt inngått en tilfredsstillende avtale med Lufthansa vedrørende de to første punktene. Gjenstående krav mot Lufthansa er standarderstatning på 600 euro per person på grunn av den lange forsinkelsen til Santiago. Ifølge flyplassen i Frankfurt skyldtes forsinkelsen forhold som Lufthansa er ansvarlig for. Klager anfører at Lufthansa ikke kan benytte / påberope seg årsaken til rotasjonsforsinkelsen i så stor grad som de har gjort i denne saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa beklager ubelelighetene for klager i forbindelse med deres flyvning LH867 den 10. desember 2019 fra Oslo til Frankfurt.

Ifølge Lufthansas systemer ble flyvningen forsinket med én time og ni minutter ved ankomst grunnet tidligere rotasjon på flyet, som igjen var forsinket grunnet Air Traffic Control-restriksjoner.

Flyoperasjoner koordineres jevnlig av Air Traffic Control-restriksjoner. Kommandoene gitt av flyplassoperatøren, statlig myndighet eller ATC må følges, dermed kan forsinkelser som oppstår under flyvningen anses som ekstraordinære omstendigheter utenfor

flyselskapets innflytelse. Dette gjelder særlig i tilfeller ved avslag eller forsinket utstedelse av landingstillatelse og bør følgelig gjelde for en fremtidig startklarering. Slike instruksjoner bør anses som eksepsjonelle, spesielt som i dette tilfellet hvor det skyldes ekstraordinære omstendigheter. Lufthansa er i dette tilfellet ikke i stand til å imøtekomme klagers krav om kompensasjon. Lufthansa viser til fremlagt dokumentasjon.

Passasjerene ble tilbudt assistanse (varmt måltid, forfriskning og snacks-kuponger under uregelmessigheten). For å dekke ekstrakostnader har Lufthansa refundert ytterligere 587 NOK til klager.

Undersøkelser viser også at passasjerene hadde en bekreftet booking for å reise på LH510 fra Frankfurt til Buenos Aires på business-klasse, og fra Buenos Aires til Santiago i økonomiklasse. Ombookingstilbudet var Frankfurt til Panama City på business-klasse og fra Panama City til Santiago i økonomiklasse. Det var ingen nedgraderingssituasjon som beskrevet i klagen. Likevel ble det innvilget en nedgraderingskompensasjon til passasjerer den 28. januar 2020.

Basert på denne bakgrunnsinformasjonen bør Lufthansa være unntatt plikten til å utbetale EU-kompensasjon.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Lufthansa har opplyst at forsinkelsen på LH867 skyldtes rotasjonsforsinkelser fra tidligere på dagen, som igjen var forsinket grunnet Air Traffic Control-restriksjoner. Lufthansa har fremlagt dokumentasjon på flymaskinens bevegelser fra og med morgenen den 10. desember og frem til klagers flyvning. Nemnda mener at flyselskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler derfor ikke at klager gis medhold i kravet om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)