

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

403/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Venezia via Frankfurt den 11. mai 2012. LH877 fra Stavanger til Frankfurt ble fire timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse i Frankfurt.

Klager mottok liten hjelp i Frankfurt, og fikk kun 10 euro per person til mat. Klager tilbragte natten på Frankfurt Lufthavn og fikk derfor ødelagt den første tiden av ferien grunnet søvnmangel.

Klager hadde forhåndsbestilt hotell i Venezia, og krever første natten refundert, 269 euro.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Grunnet dårlige værforhold i Frankfurt måtte LH877 omdirigeres til Köln i påvente av bedre vær i Frankfurt. Som følge av dette mistet klager sin videreforbindelse til Venezia.

Beklageligvis var det ingen flere ledige hotellrom da klager ankom Frankfurt Lufthavn kl. 23:40. Lufthansa beklager dette, men vil påpeke at det var ekstraordinære omstendigheter som forårsaket hendelsen.

Klager ble booket om til neste ledige fly til Venezia den 12. mai.

Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for ødelagt ferie da værforholdene som forårsaket hendelsen var force majeure. Det vises til værrapport.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble vesentlig forsinket.

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).

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

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold i Frankfurt. I den foreliggende situasjon var det ikke mulig å unngå forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelsen førte til at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i Venezia.

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.

Nemnda er av den oppfatning at flyselskapet i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter Luftfartsloven / Montrealkonvensjonen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering der overnatting er nødvendig. Klagerne ble ikke tildelt hotell da det ikke var flere ledige hotellrom å oppdrive. Forsinkelsen ble av denne grunn ekstra belastende for klagerne. Gjeldende regelverk gir ikke rett til kompensasjon for denne ulempen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.