

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

05.01.2012

### Saksnummer

276/11F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til San Francisco via Frankfurt 14. mars 2011 kl. 06:20 med LH879 / LH454. LH879 fra Stavanger til Frankfurt ble kansellert som følge av teknisk problem, og klager mistet sin videreforbindelse til San Francisco.

Klager måtte vente lenge før han fikk hjelp til å booke om billetten. Han stiller seg undrende til at Lufthansa hevder teknisk svikt faller under Force Majeure, og at de derfor er fratatt for utbetaling av kompensasjon. Klager tolker EU forordningen slik at en teknisk svikt ikke kan defineres som en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapenes kontroll.

Klager kjenner til sine rettigheter som flypassasjer, men da han brakte dette opp for betjeningen på Gardermoen ga de uttrykk for at de ikke kjente til disse rettighetene. Klager følte seg lurt og forundret over at de som jobber for et flyselskap ikke kjenner til disse bestemmelsene.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen for å dekke hotell- og leiebilutgifter.

Som et alternativ kan klager godta nye billetter tur retur USA for to personer.

### Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH879 ble kansellert som følge av en uforutsett teknisk svikt.

Klager ble booket om til neste dag 15. mars med LH879 og LH454, og dro til sitt hjemsted i ventetiden.

Lufthansa plikter å dekke utgifter til mat, drikke, telefon og hotell i ventetiden mot originale kvitteringer, men plikter ikke å erstatte utgifter for forhåndsbetalte hotellopphold eller videre transport.

Lufthansa har erstattet klagers transportutgift til og fra flyplass og hjemsted.

I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapene unntatt for utbetaling av kompensasjon, i de tilfeller kanselleringen var forårsaket av en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapets kontroll.

Lufthansa kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Lufthansa har opplyst at innstillingen skyldtes feil på flyets computer. Det er ikke opplyst når feilen oppstod eller gitt noen nærmere forklaring på feilen. Feilen er heller ikke dokumentert ved utskrift av logg eller lignende. Lufthansa har etter dette ikke «godtgjort» at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til standarderstatning på 600 euro per person.

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

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 og 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 ikke godtgjort at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse og er ansvarlig for klagerne tap til hotell m.v.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren 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. Det fremkommer ikke av saken hvilket tap klagerne har lidt. Nemnda antar imidlertid at tapet er mindre enn 1 200 euro, slik at det ikke er grunnlag for utbetaling ut over standarderstatningen.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*