

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03812

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Rio De Janeiro via Frankfurt den 12. september 2018 kl. 18:45. Flight LH867 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket, slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Rio De Janeiro.

Klager ble omrutet, men måtte vente lenge på flyplassen. Hun ankom Rio De Janeiro kl. 04:55 den 13. september 2018, med en forsinkelse på ett døgn. Klager fikk noe penger til mat, men ble ikke tilbudt hotell. Hun fikk beskjed om at årsaken til forsinkelsen var air traffic control.

Klager krever standardkompensasjon på 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH867 den 12. september 2018 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket grunnet flyets sene ankomst fra sin tidligere rotasjon. Denne forsinkelsen skyldtes air traffic kontroll (ATC) restriksjoner på flyplassen i Frankfurt.

Forstyrrelser i luftrommet eller restriksjoner fra myndighetene kan føre til forsinkelser fra tid til annen. Dette kan medføre følgeforsinkelser for påfølgende flyvninger i flyets rotasjon som ikke alltid vil kunne tas inn. Dette var tilfellet i den konkrete saken.

I henhold til EU-forordning 261/2004 kan en fritas for erstatningsansvar i tilfeller hvor situasjonen må anses å være en følge av ekstraordinære omstendigheter.

Lufthansa vil ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

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).

Flyselskapet Lufthansa har fremlagt dokumentasjon med beskrivelse av hendelsen som opplyser at forsinkelsen skyldtes restriksjoner fra flygeledelsen på flyplassen i Frankfurt (FRA). Lufthansa agerte på instruks fra tårnet.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; Forsinkelsen skyldtes at Lufthansa fulgte pålegg fra ATC - Air Traffic Control. Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. Klager har etter dette ikke rett til erstatning.

Klager anfører at hun ikke ble tilbudt hotell i ventetiden.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers dokumenterte rimelige utgifter til hotell i ventetiden.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)