

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

0090/15F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Miami via Frankfurt den 12. desember 2014. LH879 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager stiller seg kritisk til at beredskapen for forsinkede passasjerer ikke er bedre. Han mener videre at crewet var ineffektivt og tok feil beslutninger som medførte en lengre forsinkelse enn nødvendig.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter eller tilbudt noen hjelp ved ankomst Frankfurt. Etter to timer i kø ble han booket om via Orlando og ankom bestemmelsesstedet 8 ½ time forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kompensasjon for et par tapte måltider, kroner 750.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH879 ble forsinket under to timer som følge av restriksjoner i luftrommet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det ble ikke delt ut matvoucher grunnet lengden på forsinkelsen.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var utenfor Lufthansas kontroll. Forsinkelsens lengde ble ikke forårsaket av beslutninger tatt av crewet, men på grunn av restriksjoner fra Air Traffic Control i Frankfurt.

Lufthansa vil i slike situasjoner gjøre hva de kan for å minske forsinkelsen for sine passasjerer. Alle passasjerer har tilgang på informasjon om sine rettigheter ved samtlige av flyselskapets innsjekkingskranker, og på Lufthansas nettsider.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom Miami om lag åtte og en halv time forsinket.

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. Det samme gjelder trafikkrestriksjoner. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes værforholdene samt trafikkrestriksjoner. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning,

Klager er misfornøyd med Lufthansas håndteringen av situasjonen i Frankfurt samt den informasjonen han fikk. Nemnda er av den oppfatning at tiden som ble til disposisjon i Frankfurt var for kort til at det var mulig å nå videreforbindelsen. Lufthansas generelle informasjon om passasjerrettighetene synes å være i overensstemmelse med vanlig praksis. Klager skulle i tillegg fått en skriftlig informasjon om rettighetene sine. Det kan synes som om han ikke fikk det.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom klager ikke ble tilbudt dette, anbefaler nemnda at klagers sannsynliggjorte utgifter erstattes.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Nemnda anbefaler at Lufthansa dekker eventuelle sannsynliggjorte utgifter til mat og forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.