

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

11.02.2013

### Saksnummer

522/12F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bologna via München den 29. juni 2012 med avg. kl. 09:55 og ankomst kl. 12:25.

LH2457 fra Oslo til München ble fem timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Da klager ankom München ble hun booket om via Frankfurt, og ankom Bologna kl. 23:00, over ti timer forsinket.

Klager måtte betale 30 euro i gebyr til leiebilselskapet for utlevering av bil utenom åpningstid. Klager krever refusjon av dette gebyret, samt standarderstatning som følge av forsinkelsen. Lufthansa har tilbudt klager standarderstatning, men klager har ikke mottatt dette.

### Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i brev av 28. august 2012 i det vesentlige anført:

LH2457 ble forsinket som følge av at et hjul måtte skiftes ut etter å ha blitt skadet på rullebanen. Hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Lufthansas kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige fly via Frankfurt, og oppfylte dermed sin kontrakt med klager.

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

I e-post av 3. desember 2012 til klager har Lufthansa opplyst at de har overført NOK 1 847 per person.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 5. september 2012 med frist til 17. oktober 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ankom det endelige bestemmelsesstedet om lag 10 timer 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).

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 forsinkelsen.

Lufthansa har opplyst at forsinkelsen skyldtes et ødelagt hjul. Dette er ikke dokumentert ved fremleggelse av teknisk- eller operasjonell logg eller lignende. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa således ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro per person. Lufthansa har tilsynelatende akseptert dette, jf. den ovenfor refererte e-posten til klager av 18. oktober 2012. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

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

Forsinkelsen medførte at klager ble påført ekstraavgifter til leiebil.

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.

Lufthansa har i dette tilfellet ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Lufthansa er følgelig ansvarlig for klagers tap

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 er tilfelle i denne saken.

Lufthansa har etter det som er opplyst utbetalt NOK 1 847 per person. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning ut over dette.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale erstatning ut over det Lufthansa har utbetalt.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*