

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning på 600 euro og kompensasjon for å ha mistet 2 uker av ferien sin grunnet kansellering.

### Dato

28.03.2023

### Saksnummer

2022-01813

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Condor Flugdienst

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Puerto Rico via Frankfurt den 30. januar 2022 med Lufthansa. Klager skulle reise fra Oslo klokken 6:30 med ankomst i Frankfurt klokken 08:05. Videre skulle klager ta fly fra Frankfurt klokken 11:10 med ankomst i Puerto Plata klokken 16:40 lokal tid. Reisen ble bestilt i en bestilling via Finn med Ticket som operatør den 08. januar 2022.

Dagen før avreise fikk klager beskjed om at flyet til Frankfurt ville bli forsinket med ny estimert avgang klokken 13:55 - 7,5 time etter opprinnelig avreisetidspunkt. Forsinkelsen medførte at klager mistet videre fly fra Frankfurt. Klager startet å ringe og chatte med Lufthansa, Condor og Ticket. Ticket var imidlertid ikke mulig å få tak i før arbeidsdag mandag 31. januar 2022. Klager prøvde i desperasjon å ringe og chatte hele kvelden den 29 januar og fortsatte morgenen den 30. januar. Klager fikk ikke hjelp før Ticket åpnet 31 januar, hvor hun fikk beskjed om at Condor kunne bli med på ombooking forutsatt at klager betalte mellomlegget på prisen på flybilletten som var mer kostbar enn den opprinnelige. Denne avgangen gikk 6. februar.

Klager fikk imidlertid et rimeligere tilbud om avreise søndag 13. Februar hvor prisdifferansen kun ville koste klager 595 NOK, et tilbud klager takket ja til. Klager har etter reisen prøvd å komme i kontakt med Lufthansa og Condor uten hell.

Klager anfører i det vesentligste krav om standarderstatning på 600 euro og kompensasjon for 2 uker tapt ferie.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har ikke levert tilsvaer til nemnda

Condor har kun svart nemnda med gjentagende forespoersler om informasjon om klagers bookingreferanser og informasjon til tross for at disse opplysningene har blitt gjort kjent for selskapet.

Ticket skriver i sitt tilsvaer til nemnda at klagers opprinnelig flytider var 30.01 klokken 6:30. Klager fikk beskjed om forsinkelse på første fly kort tid før avreise. Klager ble varslet etter Ticket stengt tid lørdag kveld og flyet gikk på søndag. Ticket hadde ingen kontakt med klager før etter flyene var gått.

Klager hadde hatt kontakt med både Lufthansa og Condor før hun snakket med Ticket. Klager hadde imidlertid ikke mottatt noe hjelp eller svar fra noen av flyselskapene lørdag kveld. Klager var ikke interessert i overnatting / lang ventetid på flyplassen, og det var derfor hun valgte å ikke reise på det første forsinkede flyet og at det gikk i no show. Kunden mistenkte at den første forsinkelsen ville føre til 24 timers venting grunnet misconnection valgte derfor ikke å dra. Det var klager selv som kontaktet oss og ønsket å booke om til nye datoer, da hun ikke fikk hjelp fra leverandørene. Ticket forteller at de fikk waiver/tillatelse fra flyselskapet til å booke om.

Avslutningsvis skriver Ticket at ettersom flyet var mer enn syv timer forsinket og kunden fikk beskjed med kort varsel skal kunden omfattes av EU 261/2004 som gjelder for flyselskapet. Ticket er kun formidler mellom kunden og flyselskapet.

### **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 tredje ledd. Lufthansa har tross oppfordring ikke levert tilsvaer til nemnda samtidig som Condor ikke har levert noe form for konkret informasjon vedrørende klagers reise til tross for anmodning fra nemnda.

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).

Klager mistet videre forbindelse fra Frankfurt som følge av forsinkelse på 7,5 time på Gardermoen for Lufthansa flight LH865 til Frankfurt. Forholdet medførte at klager mistet flyet sitt fra Frankfurt. Klager valgte å ikke reise med det forsinkede flyet i frykt for å måtte gjennomføre en 24 timer layover i Frankfurt. Klager booket om billettene og valgte

å reise 2 uker senere. Klager ankom således endelig destinasjon mer enn 3 timer senere enn planlagt. Nemnda mener at klager har kjøpt disse billettene samlet, med flytransport til og fra destinasjonen, slik at dette må anses som en gjennomgående reise. Nemnda viser til at det er samme bookingnummer for Oslo-Frankfurt som for Frankfurt-Puerto Plata. Klager har rett på standarderstatning som følge av forsinkelsen på 600 euro.

Klager har i tillegg krevd erstatning for merkostnader til ombooking med 595 NOK. Kravet anses dekningsmessig da passasjerer skal tilbys kostnadsfri ombooking, jf. artikkel 8.

Klager har videre fremsatt krav om erstatning for tapte feriedager.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av den oppfatningen at luftfartsloven § 10-20 gir en særskilt hjemmel for ulempeerstatning. Luftl. § 10-20 lyder slik:

#### § 10-20. Ansvar for forsinkelser

Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Det følger av forarbeidene at bestemmelsen implementerer Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Begrepet "tap" i § 10-20 er ment å tilsvare "damage"-begrepet i art. 19. EU-domstolen har i sak C-63/09 "Clickair" fortolket "damage"-begrepet – som benyttes flere steder i kapittel 3 i Montrealkonvensjonen – og i den forbindelse uttalt at begrepene "skade" og "tap" skal forstås på samme måte i hele kapittel 3. Fortolkningen av begrepene får stor betydning for fortolkningen av § 10-20, ettersom artikkel 19 står i kapittel 3 i Montrealkonvensjonen. Videre fastslår EU-domstolen at begrepene skal fortolkes slik at de omfatter både økonomisk og ikke-økonomisk skade/tap. Domstolen påpeker at denne konklusjonen også støttes av formålet med konvensjonen.

At luftl. § 10-20 gir grunnlag for å tilkjenne erstatning for ikke-økonomisk tap støttes også av juridisk teori. Det vises til Morten Kjelland «Flypassasjerers rettigheter ved forsinkelse og kansellering» s. 185 med videre henvisninger:

"Forordningens artikkel 12 åpner for at erstatning kan kreves etter nasjonal (intern) erstatningsrett. I denne vurderingen er luftl. § 10-20 sentral. Denne bestemmelsen gir grunnlag for å tilkjenne erstatning for ikke-økonomisk tap, hvilket fremgår når bestemmelsen tolkes i lys av Montrealkonvensjonen artikkel 19 (og EU-praksis som Clickair-dommen, C-63/09)."

Videre kan det vises til enkelte enstemmige avgjørelser (f.eks.: FLYKN-2015-247, FLYKN-2012-590, FLYKN-2012-515, FLYKN-2012-77 og FLYKN-2011-147) og til flertallets syn i en lang rekke saker fra 2012 og frem til 2018 (f.eks.: FLYKN-2017-1495, FLYKN-2016-1247, FLYKN-2015-1609, FLYKN-2014-759, FLYKN-2013-689 og FLYKN-2012-720 og FLYKN-2011-396), samt 3 enstemmige saker fra 2022 der det legges til grunn at det med "tap" regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap (FLYKN-2022-1594, FLYKN-2022-1317, FLYKN-2022-399).

I dette tilfellet har klager kjøpt en gjennomgående flyreise til den Dominikanske Republikk med avreise fra Oslo 30. januar 2022 og hjemreise 3. april 2022. Klager kom først frem til den Dominikanske Republikk 13. Februar, men reiste hjem som opprinnelig planlagt 3. april.

Flyvningen Oslo – Frankfurt med Lufthansa 30. januar 2022 ble 7,5 timer forsinket, og klager ville dermed mistet videreforbindelsen fra Frankfurt med Condor om hun hadde reist. Klager forsøkte å komme i kontakt med Ticket, Condor og Lufthansa for å få hjelp. Ticket var stengt. Condor sa at de ikke kunne hjelpe og henviste til Lufthansa. Lufthansa avviste klager og henviste til Condor. Klager opplyser at hun ble fortalt at ingen ville hjelpe henne med videre reise og hotell om hun reiste til Frankfurt. Klager var i utgangspunktet innstilt på å reise, men valgte å ikke reise som følge av at begge flyselskapene avviste å hjelpe henne med forpleining og omruting. Mindretallet er derfor ikke enig i flertallets beskrivelse av at klager tok et aktivt valg ved å ikke møte på flyplassen.

Videre viser klager til at hun var villig til å reise til Frankfurt 1. februar og overnatte der, for så å dra videre med Condors flyvning til den Dominikanske Republikk 2. februar, men dette krevde at hun måtte legge ut for kostnaden selv. Klager opplyser at dette var "veldig kostbart". Klager valgte derfor å reise først 13. februar ettersom det kun medførte en ekstrapålegg på ca. 600 kr.

At det var en aktuell omrutingsmulighet 1. februar er ikke bestridt av flyselskapene og mindretallet legger dermed til grunn at klager tapte 14 feriedager, hvorav minst 11 feriedager skyldes Lufthansas brudd på omrutingsansvaret, ettersom Lufthansa ikke tilbød klager kostnadsfri omruting snarest mulig.

Mindretallet mener klager har krav på erstatning for de ulemper klager ble utsatt for ved at hun mistet 11 dagers ferieopphold på den Dominikanske Republikk. Erstatningsutmålingen må bli utpreget skjønnsmessig og mindretallet finner at den passende kan settes til kr. 11 000 NOK.

Standardkompensasjonen er ment å dekke de umiddelbare konsekvensene som følge av en innstilling/forsinkelse. Mindretallet mener derfor at erstatningen for ikke-økonomisk tap må komme i tillegg til standardkompensasjonen, ettersom kravet her knytter seg til brudd på omrutingsplikten.

Bransjerepresentantene er av den oppfatningen at verken luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap eller kan tolkes slik at det åpnes for dette. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gjør det etter nemndas syn ikke i dette tilfellet. Videre bemerkes at klager i denne saken har tatt et aktivt valg ved å ikke møte på flyplassen, og bare har antatt at hun eventuelt ville blitt sittende i 24 timer i Frankfurt uten bistand fra flyselskapet.

Nemndas leder slutter seg under tvil til den rettsforståelsen som bransjerepresentantene baserer seg på. Det bemerkes videre at standarderstatning i utgangspunktet også er ment å omfatte kompensasjon for ulemper, og at Høyesterett i Rt-1992-1469 har stilt seg avvisende til erstatning for denne typen krav.

Nemndas anbefaling blir etter dette at klager ikke gis erstatning for tap av ferie.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold ved at Lufthansa utbetaler klager 600 euro grunnet forsinkelsen.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)