

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1163/14F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Milano via Stavanger og Frankfurt den 22. juni 2014. SK4175 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han måtte tilbringe en natt i Stavanger og ble ombooket via Amsterdam dagen etter. Han ankom bestemmelsesstedet 14 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til gjeldende regler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Da denne avgangen ble operert av SAS bes klager henvende seg til SAS vedrørende krav om erstatning.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager kom frem til Milano om lag 14 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer 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).

Det følger av forordningen at det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap», et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en

avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjerer».

Klagerne hadde en sammenhengende billett. Billetten var bestilt hos Lufthansa,, og Lufthansa hadde utstedt dokumenter for reisen. Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at samtlige flyvninger unntatt flygningen Trondheim - Stavanger på returen, blir fløyet av Lufthansa med Lufthansa flygninger (LH). Flygningen Trondheim - Stavanger ville bli operert av SAS med en SAS flygning (SK).

SAS-flygningen ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse med Lufthansa fra Stavanger til Frankfurt. Klager ankom av denne grunn Milano 14 timer senere enn planlagt.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Lufthansa overfor kunden må ha ansvaret for hele reisen, herunder ansvaret for at klager når frem til det endelige bestemmelsesstedet innen det planlagte ankomsttidspunktet. Etter flertallets syn gir bestillingsprosessen og reisedokumentene inntrykk av at det er Lufthansa står ansvarlig for reisen og gjennomføringen av denne. En opplysning i reisepåbudsplanen om at en enkelt flygning opereres av et annet selskap kan etter flertallets vurdering ikke endre dette. Betydningen av denne opplysningen er ikke formidlet til kunden, og flertallet antar at passasjerer uten spesiell flybransjekunnskap ikke vil tenke at dette innebærer at deres passasjerrettigheter svekkes vesentlig.

Lufthansa har ikke godtgjort at forsinkelsen til det endelige bestemmelsesstedet skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om aller rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således etter flertallets vurdering rett til en standarderstatning på 400 euro. Flertallet anbefaler at Lufthansa utbetaler erstatningen.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at man i henhold til EU-forordning 261/2004 har krav på kompensasjon fra det transporterende luftfartsselskap ved en innstilling dersom unntaksbestemmelsen for ekstraordinære omstendigheter ikke kan anvendes. I dette tilfelle er det etter mindretallets oppfatning ubestridt at SAS var det transporterende luftfartsselskap, og man kan derfor ikke kreve kompensasjon hos en tredjepart, selv om selve avtalen er inngått der. Det er viktig å skille mellom avtalepart, uavhengig av om dette er et reisebyrå eller et annet flyselskap som selger billetter på vegne av andre flyselskaper, og faktisk transporterende selskap. Mindretallet mener derfor at SAS vil være korrekt motpart i denne saken.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler 400 euro.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.