

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

19.09.2024

Saksnummer

2024-00344

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Lufthansa fra Oslo via Frankfurt til Marseille den 26. januar 2024. Avgang kl. 13:15 med ankomst kl. 17:55

Etter å ha gått om bord i LH861 i Oslo, ble de sittende å vente i ca. 20 minutter på flere passasjerer som kom med connecting flights. Flyvningen ble 1 time forsinket fra Oslo, og klager rakk ikke sin videreforbindelse. Klager ble booket om til ny avgang kl. 17:15 fra Frankfurt til München, og videre kl. 21:20 til Marseille. Klager fikk voucher på 10 EUR til bruk i München, og ankom mer enn fem timer forsinket.

Klager har erkjent at været var dårlig denne dagen, men mener at han ikke hadde mistet videreforbindelsen dersom de hadde startet de-icingen i henhold til opprinnelig rutetid. Lufthansa valgte å vente i minst 20 minutter på flere passasjerer som kom med andre flyvninger. Dette gjorde mest sannsynlig at de havnet langt bak i køen for både de-icing og take off. Klager og passasjerene som hadde boardet til normal tid satt i flyet i 1 time og 15 minutter på rullebanen. Klager mistet sin videreforbindelse med cirka 10 minutter. Klager krever med dette standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers opprinnelige booking var følgende:

LH 861 26JAN24 OSL – FRA 13:15 – 15:35

LH 1088 26JAN24 FRA – MRS 16:20 – 17:55

LH861 ble forsinket grunnet værforholdene i Oslo.

Klager ble booket om til følgende flyvninger:

LH 114 26JAN24 FRA – MUC 17:15 – 18:10

LH 2266 26JAN24 MUC – MRS 21:20 – 23:00

Det vises til vedlagt dokumentasjon som viser at forsinkelsen skyldtes værforholdene i Oslo og restriksjoner fra Air Traffic Control, ATC, noe flyselskap er pålagt å følge. ATC-restriksjoner ligger utenfor flyselskapets kontrollområde.

Basert på det ovennevnte kan ikke Lufthansa imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7.

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller 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. Dette må vurderes konkret. 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.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentant - mener at selskapet har sannsynliggjort at det var værforhold og ATC-restriksjoner som ledet til forsinkelsen, og ikke en kommersiell beslutning om å vente på passasjerer fra connecting flights. Flertallet viser til den dokumentasjonen som selskapet har innsendt om værforhold og slot-tid som flyet fikk. Etter flertallets oppfatning ledet værforhold til at flyet fikk en forsinket slot-tid, og flyet ble derfor stående lenger ved gate enn det ellers ville gjort. Det er mulig at dette gjorde at andre passasjerer rakk flyet, men det er etter flertallets syn ikke sannsynlig at forsinkelsen skyldtes at selskapet ventet på innkomne passasjerer. Flertallet mener altså at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll i form av værforhold og Air Traffic Control-restriksjoner. Klager ble omrutet til ny flyvning samme dag og ankom endestinasjonen litt over 5 timer forsinket. Etter flertallets oppfatning var det ingen andre rimelige tiltak flyselskapet kunne satt inn. Flertallet mener at klager ikke skal tilkjennes standarderstatning i denne saken.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - kan ikke se at det er dokumentert at været eller ATC-restriksjoner var årsaken til at flyet fikk ny slot-tid. De fremlagte dokumenter viser hvilken slot-tid flyet faktisk ble tildelt, men de inneholder - slik mindretallet kan tyde dem - ingen informasjon om at ny slot-tid ble tildelt som følge av ATC-restriksjoner eller vær. Slik saken er dokumentert fremstår det like sannsynlig at det er andre årsaker enn ATC/vær som kan ha ført til ny slot-tid, f.eks. at det ble tatt en kommersiell beslutning om å

vente på passasjerer fra andre flyvninger. Det er videre flyselskapet som har bevisbyrden for forholdet, og denne anses ikke oppfylt i dette tilfellet, hvilket medfører at klager har rett på standarderstatning.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)