

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2017-01398

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til München den 27. januar 2017 kl 07.40 med LH2457. Avgangen ble forsinket og klager med reisefølge på tilsammen 12 personer ankom München 4 timer og 25 minutter forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH2457 ble forsinket grunnet obligatorisk hviletid for crewet som følge av problemer på foregående flyvning München - Oslo: Grunnet en medisinsk nødsituasjon ombord ble flyet omdirigert. Som en følge av dette gikk crewet ut på hviletid.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 21. juni 2017 med frist til 2. august 2017 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 imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har opplyst at forsinkelsen skyldtes en nødsituasjon ombord på tidligere flyvning som igjen førte til obligatorisk hviletid for crew. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Lufthansa har således ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa utbetaler standarderstatning med 250 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Olafsen (Norwegian)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)