

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

10.10.2012

### Saksnummer

094/12F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Sydney via Frankfurt og Abu Dhabi 28. januar 2012. LH873 fra Bergen til Frankfurt ble kansellert slik at klager mistet sin videreforbindelse, og ankom bestemmelsesstedet 24 timer senere enn planlagt.

Klager måtte vente 15 timer i Abu Dhabi, og krever refusjon av mat- og telefonutgifter. I tillegg krever klager 600 euro i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

#### Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH873 ble dessverre kansellert som følge av teknisk feil ved flyets nødlyssystem. Hendelsen var uforutsett og kunne ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Til tross for at EU forordning 261/2004 ikke sier at flyselskapene er ansvarlig for alle tekniske feil som oppstår, ønsker Lufthansa å kompensere klager i dette tilfellet med 250 euro.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

#### Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5.

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 innstillingen.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 29. februar 2012 med frist til 14. mars 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.

Lufthansa har avgitt uttalelse i brev av 18. april 2012. Det fremkommer av brevet at innstillingen skyldes feil på flyets nødlyssystem. Lufthansa har ikke fremlagt teknisk- eller operativ log eller andre dokumenter som underbygger dette. Lufthansa har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir rett til en standarderstatning. Erstatningens størrelse varierer avhengig av flygningens lengde, jf. forordningen artikkel 5. Det fremkommer av bestemmelsens annet ledd at «avstanden skal beregnes på grunnlag av det siste bestemmelsesstedet der nektet ombordstigning eller innstilt flygning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall for så vidt gjelder erstatningens størrelse.

**Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at flygningens lengde må vurderes i forhold til det endelige bestemmelsesstedet som fremkommer av billetten. Etter flertallets vurdering har det uten betydning at flygningen skjer med forskjellige selskap så fremt passasjerer har en sammenhengende billett. Flertallet er på denne bakgrunn av den oppfatning at klager har rett til en erstatning på 600 euro per person.**

**Mindretallet bransjens representanter har et annet syn på utmåling av erstatning. Lufthansa har betalt EUR250 til klager, og mindretallet kan ikke se at klager skal ha ytterligere erstatning. EC 261/04 (EU-forordning 261/2004) gjelder for det opererende flyselskap. Lufthansa var det opererende flyselskap på reiseruten Bergen - Frankfurt. Klager skulle videre med flyselskapet Etihad fra Frankfurt til Abu Dhabi. Mindretallet kan ikke se at kompensasjon skal utmåles basert på endelig destinasjon for flyselskapet Etihad - men at kompensasjonen skal utmåles og begrenses til Lufthansa sin strekning som opererende flyselskap som her var under 1500 kilometer og begrenset til EUR250.**

Klager ble omrutet og kom forsinket frem til bestemmelsesstedet. Ventetiden i Abu Dhabi ble 15 timer i stedet for to timer. Lufthansa plikter å erstatte klagers ekstraavgifter til mat, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 9. Klager har ikke fremlagt kvitteringer. Nemnda anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at klager gis en erstatning på 50 euro. I beløpet inngår også erstatning for telefonavgifter.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis en samlet erstatning på 650 euro. Til fradrag går 250 euro dersom det er utbetalt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis en erstatning på 650 euro. Til fradrag går 250 euro dersom det er utbetalt.

### **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.*