

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

17.03.2015

### Saksnummer

882/14F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Venezia den 11. juli 2014 via Frankfurt. LH877 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager stiller seg kritisk til lite hjelpsomhet fra Lufthansas representanter i Frankfurt. Etter mange timer i kø og på telefon ble klager innlosjert på hotell og booket om til dagen etter via Berlin. Klager skulle rekke et cruise den 12. juli.

Klagers bagasje ankom ikke Venezia sammen med klager og hans reisefølge. En av fem koffertene ble levert cruiseskipet den 18. juli, tre ble levert på flyplassen i Venezia ved hjemreise den 21. juli, og den siste ble levert på klagers hjemmeadresse i Norge den 20. august.

Mye av tiden de første dagene gikk med på å handle inn klær og nødvendige artikler. Kun deler av utgiftene har blitt dekket av klagers reiseforsikring.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen, samt refusjon av utgifter i forbindelse med savnet bagasje.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH877 ble forsinket 1 time og 29 minutter som følge av dårlige vær i Frankfurt, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble booket om til neste ledige avgang via Berlin.

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

Lufthansa ønsker å refundere klagers utgifter i forbindelse med savnet bagasje, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

## Nemnda bemerker:

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold i Frankfurt. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet. Forsinkelsen gir således ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Lufthansa er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09).

Klager har fått dekket deler av sitt økonomiske tap av sitt forsikringsselskap. Lufthansa har erkjent ansvar for det resterende tapet. Nemnda anbefaler klager fremsetter et konkret krav, og at Lufthansa erstatter det sannsynliggjorte tapet.

Den forsinkede bagasje påførte klagerne store ulemper, noe som gikk ut over utbyttet av reisen. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagerens ikke-økonomiske tap med kr 1.000 per person.

## Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagerens resterende og sannsynliggjorte økonomiske tap samt utbetaler en erstatning for ikke-økonomisk tap på kr 1.000 per person. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*