

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

396/11F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Split til Oslo 30. juni 2011 kl. 07:35 via München. Flyet ble kansellert og klager ble booket om via Frankfurt.

Da klagerne ankom Gardermoen 4 timer og 10 minutter forsinket, var bagasjen ikke ankommet. Klagerne måtte derfor tilbringe natten på forhåndsbooket hotell, uten klesskifte og toalettsaker.

Klagerne opplevde hendelsen som svært stressende, da de reiste med sine to små barn.

Klagerne krever refundert billettens verdi samt det de eventuelt har krav på i henhold til gjeldende regelverk.

### Lufthansa har ikke gitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

LH5993 fra Split til München ble kansellert som følge av teknisk svikt. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Lufthansas kontroll.

Klager ble booket om til neste ledige avgang via Frankfurt, og ankom Gardermoen samme dag. Lufthansa beklager at klagers bagasje ikke ankom Gardermoen på samme tidspunkt som klager.

### 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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 24. august 2011 med frist til 5. oktober 2011 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 ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen, forbrukernes representanter og bransjerepresentant Marianne Strømme legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Split til München ble kansellert, og at klager ble omrutet med den følge at hun ankom Gardermoen fire timer og ti minutter forsinket.**

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 flertallets 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.

Lufthansa har i dette tilfellet ikke gitt noen opplysninger om den tekniske svikten eller dokumentert denne. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klager har rett til standarderstatning etter EU forordningen. Flertallet anbefaler at Lufthansa utbetaler en erstatning på 250 euro per person.

Ved innstilling av en flygning har passasjerene valget mellom refusjon av innbetalt beløp eller omruting snarest mulig til det endelige bestemmelsesstedet. Flyselskapet plikter å informere passasjerene om rettighetene. Det ble ikke gjort i dette tilfellet. Klager ble heller ikke tilbudt refusjon av billetter.

Klager ble omrutet og kom frem til det endelige bestemmelsesstedet. Hun har da ikke rett til refusjon av innbetalt beløp for billettene.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse av passasjer og bagasje, 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» menes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU domstolens dom av 6. mai 2010 i sak C-63/09 Axel Walz - Clickair. Lufthansa har i dette tilfellet ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir da rett til erstatning.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken i det nemnda ikke kan se at forsinkelsen gir rett til erstatning ut over standarderstatningen etter EU forordningen.

### **Mindretallet, bransjerepresentant Olav Grøttland, har et annet syn på saken.**

Det fremgår av sakens dokumenter at klager skulle reise fra Split med LH5993. Denne flygning utføres av Croatia Airlines som OU4438. EC261/04 (EU forordning 261/2004) gjelder for det opererende flyselskap. Flygningen ble utført av et ikke EC selskap fra et ikke EC land og følgelig kommer ikke EC261/04 eller Click Air dom til anvendelse, og mindretallet mener klager ikke skal ha medhold i sitt krav

**Flertallet er ikke uenig i at det er det transporterende luftfartsselskap som er ansvarlig etter forordningen. I dette tilfellet har imidlertid ikke Lufthansa påberopt seg at de ikke var det transporterende selskap på strekningen. For den vanlige forbruker, kan dette heller ikke leses ut av billetten.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro per person.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum

Olav Grøttland, SAS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Marianne Strømme, Norsk Reiselivsforum, 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.*