

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt div utgifter grunnet kansellering.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

225/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning samt div utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Barcelona via Frankfurt 22. august kl. 13:50 med LH3136. På flyplassen fikk klager beskjed om at flyet var kansellert. Han ble booket om til et fly fem timer senere via København og Frankfurt.

Klager hadde forhåndskjøpt billett til EUR 38,20 på tog fra Barcelona til Zaragoza som han tapte grunnet kanselleringen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen, samt erstatning av tapt togbillett og mat kjøpt på Kastrup.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH3136 ble kansellert som følge av teknisk feil. Det vises til teknisk rapport.

Lufthansa beklager hendelsen, men er tilfreds med at de har håndtert situasjonen i henhold til EU forordning 261/2004. Klager fikk assistanse og ble booket om til neste ledig avgang via København. Klager fikk dekket måltider og hotell i Frankfurt, og ble i tillegg oppgradert til business mellom København og Frankfurt uten ekstra kostnad.

Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning da hendelsen var uforutsett og utenfor deres kontroll, men de ønsker å erstatte klagers togbillett som et plaster på såret.

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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet et ødelagt hjul.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller kanselleringen. Kanselleringen gir derfor ikke rett til erstatning.

Klager kom frem til bestemmelsesstedet mer enn tre timer forsinket. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning. Nemnda viser til at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det foreligger heller ikke opplysninger som tilsier at forsinkelsen kunne blitt redusert.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon.

Klager ble påført utgifter på DKR 146 til mat i København. Nemnda anbefaler at Lufthansa dekker disse, jf. forordningen artikkel 9.

Lufthansa har tilbudt seg å refundere klagerens utgifter til tog. Nemnda anbefaler at det gjøres.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at klager erstattes utgifter til mat med DKR 146 samt utgifter til togbilletter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.