

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

460/14F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines / Via Egencia

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Lima til Lakselv via Bogota, Frankfurt, Oslo og Tromsø den 31. oktober 2013 med avgang kl. 17:30. LH9647 fra Lima til Bogota ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun ble innlosjert på hotell og booket om til neste avgang et døgn senere.

Da klager ankom Tromsø om kvelden den 2. november gikk det ikke fly videre til Lakselv før dagen etter kl. 17:00. Hun ble innlosjert på hotell i Tromsø.

Klager ankom Lakselv to døgn senere enn planlagt, og krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Via Egencia har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Problemene klager opplevde på sin reise er helt utenfor Via Egencias kontroll. Reisebyrået har på vegne av flyselskapene utstedt en flybillett. Flyselskapene er ansvarlig dersom reiseruten blir endret eller det oppstår hendelser underveis.

Klager bes henvende seg til flyselskapet.

Det vises for øvrig til reisebyråets brev.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Lufthansa ønsker å refundere klager kroner 500, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

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 Via Egencia og Lufthansa ved nemndas e-post av 8. mai 2014 med frist til 19. Juni 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 imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Verken Via Egencia eller Lufthansa har avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager har kjøpt billett gjennom et reisebyrå. Byrået er ikke ansvarlig for gjennomføringen av selve flyreisen, og er heller ikke ansvarlig for problemer som oppstår under reisen.

Reisebyrået har satt sammen en reise med forskjellige flyselskap. Ingen av selskapene har et overordnet ansvar for å bringe klager til det endelige bestemmelsesstedet innen en angitt frist. Hvert selskap er ansvarlig for sin del av reisen. Flygningen Lima-Bogota ble utført av AV/AVIACNA på vegne av Lufthansa. Det kan ut fra de foreliggende opplysninger synes som om ingen kan bebreides for at klager ikke rakk sin videreförbindelse til Eldorado. Nemnda bemerker i denne förbindelse at ved bestilling av billetter er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreförbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.