

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av ekstraavgifter som følge av forsinkelser og kansellering. Videreforbindelse på separat booking. Spørsmål om dobbel standardkompensasjon.

Dato

29.09.2023

Saksnummer

2023-00998

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (3 passasjerer) skulle den 14. desember fly fra Stavanger til Paris via Frankfurt med Lufthansa. Klagers flyvning Stavanger-Frankfurt (LH879) hadde planlagt avgang 12:55 og ankomst 14:45, mens videreforbindelsen Frankfurt-Paris (LH 1040) hadde planlagt avgang 16:50 og ankomst i Paris 18:05.

Klagers langdistanseflyvning som skulle fly fra Paris til Sao Paulo i Sør-Amerika hadde planlagt avgang 23:20 samme dag. Derfra hadde klager billetter til Santa Cruz. Disse billettene var bestilt separat gjennom andre selskaper.

Problemet startet i Stavanger da LH879 ble utsatt for en rekke forsinkelser. Etter den siste meldingen om forsinkelse var avgangstiden klokken på LH879 17:25. Først da fikk klager begynt reisen. Klager mottok i løpet av ventetiden en matvoucher til € 10.

På flyplassen i Stavanger forsøkte klager å få kontakt med ansatte fra Lufthansa for å gjøre dem oppmerksom på situasjonen hans og bekymringene hans rundt å rekke ankomst i Paris i tide for å nå flyvningen fra Paris. Klager ble fortalt at han ikke trengte å bekymre seg, og fikk beskjed om at de ville bli ombooket til en ny flyvning (LH 1050). LH 1050 hadde avgang klokken 21:30, og skulle ankomme i Paris 22:30.

Da klager endelig landet i Frankfurt, var flyvningen fra Frankfurt til Paris (LH 1050) innstilt. Det var umulig å få tak i personale fra Lufthansa som kunne forklare årsaken til at flyvningen var kansellert.

Klager ble da ombooket fra Frankfurt til Paris med ny flyvning neste dag, 15. desember, kl. 06:30.

Da klager endelig kom fram til Paris, måtte klager bruke mye tid på å snakke med personell fra Air France og forklare hvorfor de var «no show» på flyvningen natten før. Etter mye diskusjon, gikk de med på å ombooke klager til kveldens flyvning mot at klager betalte mellomlegg for billettprisen. Beløpet klager måtte betale i mellomlegg for nye billetter var NOK 5234 (€ 500). Fremme i Sao Paulo måtte klager arrangere siste strekning som skulle være fra Sao Paulo (GRU) til Santa Cruz (VVI) med det brasilianske flyselskapet GOL. GOL var mye strengere, og ombooking kostet klager totalt 14 938.6 NOK (€ 1439).

Totalt hadde klager utlegg på NOK 5234 + NOK 14938.6, totalt 20 172.6 NOK (€ 1943) for de nye flyvningene han måtte arrangere som følge av forsinkelsene og kanselleringen kvelden før. Klager krever disse utgiftene erstattet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Passasjeren var booket på følgende flyvninger:

14.12.22 LH879 SVG – Frankfurt 1255 - 1455

14.12.22 LH1040 Frankfurt – Paris 1650 - 1850

08.01.23 LH1051 Paris – Frankfurt 0725 – 0840

08.01.23 LH878 Frankfurt – SVG 1000 – 1150

Flyvningen LH879 ble forsinket med 4 timer og 38 minutter ved ankomst grunnet sen ankomst av den forutgående flyvningen.

Den forutgående flyvningen var LH878 fra Frankfurt til Stavanger 14 desember 2022, forsinket med 4 timer og 15 minutter ved ankomst grunnet dårlig vær, slik som kraftig snøvær.

Forsinkelsen av flyvningen LH879 ledet til at klager mistet sin videreforbindelse LH1040. Vi ombooket da klager til følgende:

14.12.22 LH1050 Frankfurt – Paris 2130 – 2245

Dessverre ble denne flyvningen kansellert grunnet dårlig vær, som kraftig snøvær.

Vi ombooket da klager til følgende:

15.12.22 LH1034 Frankfurt – Paris 1220 – 1335

For flyvningene LH879 og LH1050, grunnet årsakene nevnt ovenfor, henviser vi til ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU forordningen 261/04 artikkel 5.3.

Klager har ikke fremlagt kvittering for måltider, og dette gir oss ikke anledning til å utstede refusjon for ekstrapgifter for dette. Dersom passasjeren sender inn kvitteringer, vil vi revurdere dette.

Videre hadde klager reservert sine langdistanse flyvninger med et annet flyselskap og flyvningene var ikke under samme booking som våre. Vi kan derfor ikke holdes ansvarlige for dette fordi vår kontrakt med passasjerene kun gjaldt fra Stavanger til Paris.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Lufthansa har anført at klagers flyvning fra Stavanger til Frankfurt ble forsinket som følge av for sent innkommen flyvning fra Frankfurt som følge av kraftig snøvær. Lufthansa har også anført at klagers omrutede flyvning fra Frankfurt til Paris, LH1050, ble innstilt som følge av kraftig snøvær.

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

Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvar forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved forsinkelser og kanselleringer som følge av været. Selskapet er bedt om å dokumentere eksistensen av og forbindelsen mellom de ekstraordinære omstendighetene og den aktuelle uregelmessigheten, samt fremlegge dokumentasjon på hva som ble gjort for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene.

Lufthansa har ikke fremlagt noen dokumentasjon som dokumenterer værforholdene på tidspunktene for klagers flyvninger (f.eks. værrapporter/METAR), eller annen dokumentasjon som godtgjør at ekstraordinære omstendigheter var årsaken til uregelmessighetene for klagers flyvninger. Nemnda mener at selskapet ikke har sannsynliggjort at forsinkelsene skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og klager har krav på standarderstatning.

Nemnda mener at klager har rett på standarderstatning både for vesentlig forsinkelse av reisen fra Stavanger til Paris, og kanselleringen av LH1050 fra Frankfurt til Paris som klager ble omrutet til, jf. EU-dom C-832/18 (Finnair). De to uregelmessighetene gir klager rett til standarderstatning på 250 EUR per passasjer for hver av hendelsene, totalt 1500 EUR.

Klager har også krevet dekket utgifter han har hatt til å ombooke billettene han ikke fikk benyttet seg av som følge av forsinkelsene, totalt 20 172.6 NOK. Klagers endelige destinasjon på billetten med Lufthansa var Paris. I henhold til forordningen pliktet Lufthansa med dette å sørge for kostnadsfri omruting til Paris. Dette mottok klager. Reisen videre fra Paris til Sør-Amerika kan ikke kreves dekket i henhold til omrutingsreglene i artikkel 8, da disse flybillettene var på en separat booking med andre flyselskaper.

Selv om forordningen ikke dekker dette, kan klager ha krav på erstatning på annet grunnlag. Det følger av luftfartsloven § 10-20 at fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Erstatningen kan settes ned eller helt falle bort dersom selskapet godtgjør at den skadelidte ved egen skyld har medvirket til skaden, jf. luftfartsloven § 10-21 Montrealkonvensjonen artikkel 20.

Det er videre et grunnvilkår for erstatning at det aktuelle tapet er en adekvat, påregnelig følge av det ansvarsbetingende forhold.

Lufthansa har bestridt kravet om erstatning av ekstraavgifter til flybilletter med andre selskaper fordi dette var billetter kjøpt av andre selskaper, og ikke del av kontrakten Lufthansa hadde med passasjerer.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentanten – mener at tapene ligger utenfor det påregnelige. Bookingen til Sør-Amerika er bestilt separat. Det er mer nærliggende for klager å søke erstatning for denne typen tap gjennom reiseforsikring eller andre private forsikringsordninger.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener det er påregnelig for Lufthansa at passasjerer som reiser med fly til Paris skal videre med fly til andre destinasjoner. Ved kansellering av en flyvning og påfølgende omruting flere timer senere, er det en nærliggende konsekvens at passasjerer mister planlagte videreforbindelser. I dette tilfellet hadde klager beregnet fem timer overgangstid i Paris, men ankom ikke Paris før dagen etter. Dette medførte tap på 20 172.6 NOK til nye flybilletter fra Paris-Sao Paulo, og Sao Paulo – Santa Cruz. Mindretallets oppfatning er at kostnadene til nye flybilletter er følgetap som klager har krav på å få dekket iht. luftl. § 10-20. Mindretallet viser til at dette er tap som normalt ikke dekkes av reiseforsikring.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 500 EUR i standarderstatning per passasjer, totalt 1500 EUR, til klager. For øvrig anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Christine Alette Benum (Widerøe)