

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Dato

11.01.2018

Saksnummer

2017-01300

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Köln via München den 19. mai 2017. LH2455 fra Oslo til München med avgang kl 18.45 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager og hans reisefølge ble ikke tilbudt hotell, kun matkuponger, puter og pledd, og de ble booket om til dagen etter med LH1982 som hadde boarding kl 07.15.

Klager hadde forhåndsbetalt hotell i Köln hvor han mistet første natt.

Klager stiller spørsmål ved Lufthansas dokumentasjon, og hevder uregelmessighetene ikke er dokumentert tilstrekkelig.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person for forsinkelsen, samt refusjon av forhåndsbetalt natt på hotell i Köln 103,6 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH2455 fra Oslo til München ble forsinket 2 timer og 18 minutter grunnet sent innkommet fly som følge av dårlige værforhold i München og restriksjoner i luftrommet forårsaket av Air Traffic Control. Det vises til fremlagt Flight Report og værrapport. Flight Report viser blant annet at 20 fly til og fra München ble kansellert, og at flere ble forsinket som følge av værforholdene. Værrapporten viser at det var tåke, regn og tordenvær i München den 19. mai 2017.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkjer

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til kanselleringen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Lufthansa har godtgjort at forsinkelsene skyldtes sent innkommet fly som følge av dårlige værforhold i München og restriksjoner i luftrommet forårsaket av Air Traffic Control. Det vises til fremlagt Flight Report og værrapport. Wærrapporten viser at det var tåke, regn og tordenvær i München den 19. mai 2017 og at mange fly til og fra München ble kansellert og/eller forsinket. Nemnda legger etter dette til grunn at forsinkelsene ikke kunne vært unngått.

Forsinkelsene gir dermed ikke klager rett til standarderstatning.

Nemnda finner heller ikke grunn til å anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon for forhåndsbetalt hotell.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)