

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og kompensasjon på grunn av kansellert fly.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

261/10F

Tjenesteyter

Lufthansa

Krav om erstatning og kompensasjon på grunn av kansellert fly.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle den 20. desember i 2009 reise fra Oslo til Johannesburg via Frankfurt kl 18.50 med LH 3135 / LH572. Etter en overnatting i Johannesburg skulle de reise videre dagen etter, 22. desember kl. 10:10, til Maun i Botswana med Air Botswana.

På grunn av snøvær i Frankfurt ble LH3135 fra Oslo til Frankfurt kansellert.

Klagerne ble booket om via London den 21. desember og derfra med British Airways til Johannesburg den 22. desember. Klagerne måtte selv booke om flyturen fra Johannesburg til Botswana, og hadde sørget for at de hadde fire timer fra ankomst Johannesburg til avreise Botswana. Flyet fra London ble imidlertid forsinket, noe som førte til at klagerne ikke rakk flyet til Botswana.

Klagerne ankom Johannesburg to døgn etter planlagt ankomsttid. Dette medførte at de ikke kom til Botswana og gikk glipp av sin forhåndsbetalte ferie der. Tapet utgjør kr 55.576. I tillegg fikk klagerne utgifter til overnatting, mat og transport i Johannesburg på 4 870 kroner.

Klagerne har krav på å få erstattet sine tap som følge av kansellering og forsinkelse, jf luftfartsloven § 10-20.

Subsidiært har klagerne krav på standardkompensasjon i henhold til EF forordningen 261/2004 for kanselleringen med til sammen 2 400 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH3135 ble den 20. desember 2009 kansellert på grunn av snøvær i Frankfurt.

Lufthansa er ikke erstatningspliktig for forsinkelser forårsaket av omstendigheter utenfor deres kontroll, og kan derfor ikke tilby erstatning for utgiftene klager hadde i Johannesburg.

Lufthansa mangler innflytelse over booking prosessene til andre flyselskaper, og kan derfor ikke svare for konsekvenser og tap som følge av overbookinger gjort av disse. Lufthansa kan derfor ikke tilby kompensasjon for den tapte ferien i Botswana.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde kjøpt billetter Oslo - Johannesburg med Lufthansa, og at de hadde separate billetter med Air Botswana fra Johannesburg til Botswana.

Avgangen fra Oslo ble kansellert pga snøvær i Frankfurt.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Det er ikke bestridt at kanselleringen skyldtes værforholdene i Frankfurt. Nemnda legger det til grunn at kanselleringen skyldtes snøvær i Frankfurt. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf forordningens artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Klagerne ble i dette tilfellet omrutet med SAS og British Airways via London. Forsinkelse i London førte til at klagerne ikke rakk flyet til Botswana med den følge at de gikk glipp av forhåndsbetalt ferie i Botswana med videre.

Kanselleringen i Norge var årsaken til at klagerne kom forsinket frem til Johannesburg. Flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf luftfartsloven § 10-20. Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet værforholdene i Frankfurt, noe Lufthansa ikke hadde mulighet til å påvirke. Forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Det er ikke opplyst hva som var årsaken til forsinkelsen med British Airways i London. Lufthansa har uansett ikke noe ansvar for dette, og krav må eventuelt fremmes mot British Airways. En eventuell uenighet må bringes inn for engelsk flynemnd. Dennes ansvarsområde er begrenset til EU-forordningen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det fremkommer av forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-2 at klage som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klager har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til tjenesteyter. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten inneholder en skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for klagenemnda. Mangler en slik skriftlig orientering, må klageren likevel ha sendt saken til nemnda innen seks måneder fra siste brev fra tjenesteyteren ble mottatt. Siste brev fra Lufthansa er datert 20. april 2010. Lufthansa redegjorde ikke for klageadgangen. Klagen til nemnda av 31. august 2010 er da rettidig.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.