

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00974

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ålesund til Florianopolis i Brasil via Oslo, Frankfurt og Rio de Janeiro søndag den 10. desember 2017 kl 16.35 med ankomst den 11. desember kl 10.19. LH867 fra Oslo til Frankfurt ble kansellert. Det ble annonsert over høyttaleranlegget at kanselleringen skyldtes operasjonelle årsaker. Været var helt normalt både i Oslo og i Frankfurt den dagen.

Klager ble booket om via Portugal og ankom endelig bestemmelsessted tirsdag 12. desember om kvelden. Klagers bagasje kom ikke før fredag den 15. desember.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH867 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Frankfurt. METAR viser kraftig snøvær i Frankfurt den 10. desember 2017.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Flyselskapet Lufthansa har forklart at kanselleringen skyldtes snøvær i Frankfurt. Lufthansa har imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på værforholdene. Nemnda mener at flyselskapet med dette ikke har godtgjort at kanselleringen kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter dette rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa utbetaler 600 euro til klager.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)