

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning etter kansellering.
Dårlige værforhold og ATC-restriksjoner.

Dato

08.10.2024

Saksnummer

2024-00244

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flyreise Oslo-Los Angeles via Escape Travel:

LH865 (operert av Lufthansa) - Oslo-Frankfurt - kl. 06:10-kl. 08:30 - 5. desember 2023

LH456 (operert av Lufthansa) - Frankfurt-Los Angeles - kl. 10:25-kl. 13:05 - 5. desember 2023

Dagen før avreise, den 4. desember 2023, mottok klager e-post om at flyvningen LH865 Oslo-Frankfurt hadde blitt kansellert.

Klager ble omrutet til ny reise:

BA763 (operert av British Airways) - Oslo-London - planlagt avreise kl. 11:45 - 5. desember 2023

UA935 (operert av United Airlines) - London-Los Angeles - planlagt avreise kl. 15:20 - 5. desember 2023

Klager ankom endestinasjonen Los Angeles ca. 6 timer forsinket.

Lufthansa skylder på værforhold (force majeure), noe klager mener ikke er korrekt. Den 4/12 ble kveldsflyet LH864 fra Frankfurt til Oslo kansellert, dette var flyet som skulle vært LH865 påfølgende dag. Innstilt grunnet mangel på crew iflg. klagers reisebyrå. Flyplassen i Frankfurt hadde vært i ordinær drift de siste dagene iflg. Avinor. Værforholdene hadde derimot vært problematiske for flyplassen i München noen dager før. Men Lufthansa kan ikke bruke dette som grunn for avslag, trafikken gikk som normalt til og fra Frankfurt.

Klager har kommentert tilsvaret til Lufthansa:

Lufthansa sin representant sendte e-post til klagers reisebyrå og forklarte at hovedgrunnen til kansellering av flight til Oslo var mangel på crew.

Det er i en telefonsamtale vist til en streik blant Lufthansas personale kort tid før klagers reise, som også har påvirket tilgangen til personell. Dette kan klager dog ikke få dokumentert.

Klager oppfatter svaret til Lufthansa å være et forsøk på å bortforklare den faktiske årsaken til at flyet fra Frankfurt ble innstilt. Forklaringens innhold er heller ikke helt korrekt.

Klager er i dialog med representant for Avinor for å få deres syn på Lufthansas svar. Det er fremkommet at Frankfurt Airport godkjenner flyavganger på natt, i begrenset omfang, men større når spesielle forhold har inntruffet. Det medfører derfor ikke riktighet at flyplassen generelt er stengt på natten. Gardermoen tar i mot forsinkede fly, også på natt. Dermed er det ikke utelukket at Lufthansa kunne sendt fly til Oslo sent på kvelden, slik de hevder.

Klager går videre ut fra at Lufthansa, i en situasjon med mangel på personell og/eller begrensninger i trafikk-kapasiteten på en flyplass, prioriterer å velge avreiser for de fly hvor konsekvensen av innstilling vil være størst. Og, da må en bevisst kansellering av en annen og mindre viktig flight måtte innebære at disse passasjerer får kompensasjon.

Klager krever standarderstatning på 600 EUR per passasjer, totalt 1 200 EUR, grunnet forsinket ankomst på ca. 6 timer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Passasjerene krever kompensasjon på 600 EUR per passasjer inn i samsvar med art. 7 i (EF)-forordning 261/2004 angående fly-uregelmessigheten på LH865 med avreisedato 5. desember 2023.

Passasjerene ble booket til følgende reise:

LH 865 05DEC23 OSL – FRA 06:10 – 08:30

LH 456 05DEC23 FRA – LAX 10:25 – 13:05

Flyvningen LH865 ble kansellert.

Passasjerene ble omrutet til følgende reise:

BA 763 05DEC23 OSL – LHR 11:45 – 13:15

Flyvning LH865 ble kansellert 04. desember 2023. Forrige flyvning LH864 fra Frankfurt til Oslo 4. desember 2023 ble også kansellert. Årsaken til kansellering av denne rotasjonen var værsituasjonen i Frankfurt. Det var snøfall og underkjølt regn i Frankfurt-området som påvirket hele flyoperasjonen.

Som et resultat av de eksisterende værforholdene den dagen, ble ATC-restriksjoner pålagt. ATC innførte innflygingsrestriksjoner ved Frankfurt med 38 flyvninger i timen og maks antall på 58 flyreiser i timen mellom 13:20 UTC og 17:02 UTC.

Når restriksjoner er pålagt kan det ta litt tid før flytrafikken er fullstendig i drift igjen, noe som resulterer i betydelige forsinkelser gjennom hele operasjonen.

Siden Frankfurt har nattflyforbud, var det ikke mulig å la 864 reise sent fra Frankfurt og derfor lande sent i Oslo. Rotasjonen ville hatt et nattstopp i Oslo. Som en konsekvens ble LH864 og 865 kansellert. Ettersom Oslo er en utestasjon, var det det ikke mulig å arrangere et erstatningsfly for å betjene flyvningen. Det er ikke klart hvilke tiltak Lufthansa kunne ha tatt for å unngå kansellering.

Lufthansa viser til værrapport for Frankfurt den 4. desember 2023

Lufthansa viser til unntaket om ekstraordinære omstendigheter og mener passasjerene ikke er berettiget til standarderstatning.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning LH865 Oslo-Frankfurt ble kansellert dagen før avreise grunnet dårlige værforhold, nærmere bestemt snø og underkjølt regn, på foregående flyvning.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen 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 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.

I tråd med EU-domstolens avgjørelse i C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte

årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

Lufthansa har anført at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold (snø og underkjølt regn) og ATC-restriksjoner. Nemndas flertall, bransjerepresentanten og nemndas leder, finner det tilstrekkelig godtgjort at forholdene i saken kvalifiseres som ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand. Lufthansa har i tilstrekkelig grad dokumentert dette med diverse logger og værrapporter.

Det neste spørsmålet er da om Lufthansa har godtgjort at de iverksatte rimelige tiltak for å unngå eller minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene, jf. EU-domstolens avgjørelser i sakene C-501/17 avsnitt 19 og C-74/19 avsnitt 61. Flertallet kan ikke se at Lufthansa kunne iverksatt andre rimelige tiltak for å unngå kanselleringen, da både værforholdene og ATC-restriksjonene satte klare begrensninger i handlingsalternativer. Videre har Lufthansa omrutet klager til ny reise fra Oslo til Los Angeles den samme dagen. Flertallet mener med dette at Lufthansa har oppfylt omrutingsplikten etter forordningen og ikke kunne iverksatt andre rimelige tiltak for å minimere følgene av de ekstraordinære omstendighetene.

Klager har anført at Lufthansa prøver å bortforklare den faktiske årsaken til kanselleringen, og har vist til at Frankfurt lufthavn godkjenner flyavganger på natt og at Gardermoen tar i mot forsinkede fly. Klager mener det var mangel på crew som var hovedgrunnen til kanselleringen. Flertallet kan ikke se at klagers anførsler om dette er sannsynliggjort og må forholde seg til dokumentasjonen som er sendt inn i saken. Basert på det ovenstående mener flertallet det er sannsynliggjort at klagers flyvning ble kansellert grunnet værforholdene og ATC-restriksjoner.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentanten, er derimot av den oppfatning at det ikke er tilstrekkelig godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand, slik at klager allerede av den grunn har krav på standarderstatning. Det vises til C-405/23 til underbyggelse av dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)