

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard erstatning etter EU forordning 261/2004 for kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

058/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standard erstatning etter EU forordning 261/2004 for kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo via Frankfurt til Miami med LH3137 den 3. januar 2010 med avgang kl. 06.25.

Flygningen fra Oslo til Frankfurt ble innstilt på grunn av tekniske problemer med flyet. Dette førte til at klager ikke rakk sin videreforbindelse, samme dag, fra Frankfurt til Miami.

Klager ble omrutet til neste dag, den 4. januar med SAS til Heathrow, og videre med British Airways til Miami. Det viste seg at også BA-flyet hadde tekniske problemer, og flygningen ble innstilt. Etter nærmere ett døgn i London ble det satt opp et nytt fly, og klager ankom Miami 5. januar, mer enn 48 timer forsinket.

Klager krever 600 euro for hver av de to forsinkelsene.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Kanselleringen av LH3137 fra Oslo til Frankfurt, 3. januar 2010 skyldtes et uforutsett teknisk problem på flyet.

Klager ble i henhold til EU forordning 261/2004 omrutet til alternative flygninger neste dag. Det er beklagelig at BAs avgang fra London også ble forsinket. Lufthansa kan ikke ta ansvaret for hendelser med BAs flygninger.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår.

Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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 innstillingen.

Lufthansa har ikke gitt noen nærmere beskrivelse/dokumentasjon av feilen som oppstod. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført. Klagerne har etter dette rett til standarderstatning på 600 euro etter EU forordningen.

Klager ble omrutet via London. Fra London skulle han reise med British Airways. Denne avgangen ble også innstilt. Krav om erstatning for denne delen av reisen må rettes mot British Airways. Eventuell klage må rettes til britisk klageorgan. Nemnda bemerker for øvrig at en er kjent med at British Airways for tiden aviser alle krav om erstatning for forsinkelse etter EU forordning 261/2004, da de anfører at slik forordningen ikke gir rett til erstatning ved forsinkelse.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, 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.