

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.11.2017

### Saksnummer

2017-00451

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise den 27. januar 2017 fra Oslo til München kl 07.40 med LH2457. Avgangen ble forsinket 4 timer.

Klageren mener obligatorisk hviletid for crew ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet.

Klageren krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH2457 ble forsinket grunnet obligatorisk hviletid for mannskapet som følge av uregelmessigheter dagen i forveien, medisinsk nødsituasjon, det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagerens krav.

### Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet 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, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

En forsinkelse som er forårsaket av en medisinsk nødsituasjon, vil typisk være en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for erstatningsansvar, jf FLYKN-2013-597 og FLYKN-2012-174. Dette må vurderes konkret.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at flyselskapet Lufthansa har godtgjort at klagerens flygning ble forsinket på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Lufthansa har dokumentert at forsinkelsen skyldtes at flymaskinen med besetningen til klagerens flygning kom forsinket til Oslo på grunn av en medisinsk nødssituasjon som gjorde det nødvendig å omdirigere flyet. Dette førte igjen til at besetningen som skulle operere klagerens flygning, gikk ut på arbeidstid.

At besetningen gikk ut på arbeidstid og trengte hvile, var en direkte følge av den medisinske nødssituasjonen. Lufthansa kunne verken forhindre nødssituasjonen eller at besetningen gikk ut på arbeidstid selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Flertallet mener at klageren ikke har rett til erstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - er enig i at det forelå en ekstraordinær omstendighet som følge av sykdom hos passasjer som ikke kunne vært unngått. Mindretallet er imidlertid av den oppfatning av flyselskapet ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Lufthansa visste allerede kl 16.30 dagen i forveien at crewet ville gå ut på tid. Selskapet har ikke opplyst om man kunne gjort noe for å redusere forsinkelsen, for eksempel om det var mulig å tilkalle reservemannskap eller booke om klager til et tidligere fly.

Mindretallet mener at klageren har rett til erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)