

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse og kansellering.

Dato

03.10.2010

Saksnummer

47/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet forsinkelse og kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 12. november - 29. november 2009 reise tur/retur fra Stavanger via Frankfurt til Miami.

Flyet 12. november hadde avgang kl 06.20, men ble 1 ½ time forsinket på grunn av tåke i Frankfurt. Da de ankom Frankfurt, kom de for sent til innsjekk til sin videreforbindelse til Miami, og billettene var solgt til andre passasjerer.

Med litt samarbeidsvilje fra Lufthansa mener klager at de lett kunne ha rukket sin videreforbindelse da flyet ikke tok av før ca ½ time før oppsatt avgangstid.

Klager måtte bestille nye billetter, og det var da ingen tilgjengelige avganger direkte til Miami, så de måtte fly via Philadelphia. De ankom Miami kl 08.00 og ikke kl 02.00 som planlagt.

Da klager skulle returnere hjem via Frankfurt 29. november 2009, fikk de gå om bord i flyet, men måtte gå av igjen på grunn av at det var problemer med en pumpe. Flyavgangen ble kansellert, og de reisende ble omrutet. Det var 450 passasjerer som skulle omroutes, og Lufthansa åpnet tre skranker for å hjelpe passasjerene.

Klager fikk ingen informasjon, ikke mat eller drikke.

Etter to timer var kun 6 passasjerer omrutet. Klager besluttet da på egenhånd å ta inn på hotell, og de overnattet der. Klager bestilte selv returbilletter over internett. Klager måtte være i Stavanger 2. desember. For å sikre dette var det nødvendig å bestille billetter på Business Class.

Klager krever erstattet:

Flybilletter Business Class kr 52.988 hotell kr 2.433 og i tillegg mat for to dager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Flygningen fra Stavanger til Frankfurt ble forsinket pga dårlige vær i Frankfurt.

Da passasjerene mistet videreforbindelsen sin til Miami, ble de omrutet til Miami via Philadelphia. EU forordningen gir ikke rett til kompensasjon i et slikt tilfelle.

Returflygningen ble forsinket på grunn av en uforutsett teknisk feil. Flyselskapet er ikke ansvarlig for å betale erstatning ved forsinkelser som skyldes tekniske feil utenfor flyselskapets kontroll.

Lufthansa har tilbudt seg å betale deler av klagers hotellutgifter i Miami. Pengene er ikke overført da klager ikke har oppgitt nærmere betalingsinformasjon.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som fører til at passasjerene kommer frem mer enn tre timer etter avtalt tid gir rett til erstatning 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. 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 forsinkelsen.

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.

Lufthansa har i dette tilfellet ikke godtgjort at forsinkelsen til Miami skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Klagerne har etter dette rett til erstatning på 600 euro per person i henhold til forordningen.

Returen fra Miami ble kansellert. 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 i dette tilfellet ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Det gir klagerne rett til en erstatning på 600 euro per person i henhold til forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell 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.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Klager har beskrevet det som skjedde på flyplassen i Miami. Lufthansa har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Lufthansa har i dette tilfellet ikke oppfylt sin informasjonsplikt.

Klager har rett til refusjon av hotellutgifter samt utgifter til mat. Nemnda anbefaler at klagers utgifter erstattes. Utgiftene må dokumenteres/sannsynliggjøres.

Klager ga ikke Lufthansa anledning til å omrute ham til Stavanger. Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære utgiftene for alternativ hjemreise, dog slik at klager har rett til refusjon for de opprinnelige returbilletter.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 2 400 euro, erstatning for dokumenterte utgifter til hotell og mat samt refusjon av opprinnelig returreisen med Lufthansa.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS Norge AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.