

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

427/12F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Verona via Frankfurt den 16. mai 2012. Kl. 17:29 avreisedagen fikk klager sms om at LH266 fra Frankfurt til Verona var kansellert. Videre var LH863 fra Oslo til Frankfurt overbooket da det ble annonsert etter frivillige til å stå over denne flighten.

Klager valgte å kansellere hele reisen og gi setene sine til andre, da de ikke ønsket å ankomme Verona et døgn forsinket.

Lufthansa hevder kanselleringen skyldtes dårlig vær. Klager stiller seg undrende til dette da METAR rapporten fra Frankfurt Lufthavn viser at været ikke var spesielt dårlig, og at det kun var fem kansellerte fly den dagen.

Klager mistenker at kanselleringen skyldtes operasjonelle årsaker, og krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

LH266 ble dessverre kansellert som følge av værforholdene i Frankfurt. Værforholdene forårsaket kraftige forsinkelser på utgående fly fra Frankfurt, slik at det ikke lenger var gjennomførbart å operere LH266 før den kommende natts portforbud.

Ved kansellering kan passasjerene enten velge kansellering av reise mot full refusjon eller ombooking til neste ledige avgang. Klager valgte førstnevnte, og billettene er refundert.

Kanselleringen av LH266 er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004 da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 9. august 2012 med frist til 20. september 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. 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 innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/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.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Lufthansa har heller ikke kommentert klagers innsigelser mot de gitte Metar-opplysninger. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Standarderstatningens størrelse varierer med flygningens lengde. Det fremkommer således av forordningen artikkel 7 at passasjerer har rett til en erstatning på 250 euro for alle flygninger på høyst 1 500 kilometer og rett til erstatning på 400 euro for flygninger innenfor EU/EØS-området på mer enn 1 500 kilometer.

**Klager hadde en sammenhengende billett fra Oslo til Verona. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det er avstanden mellom startstedet og det endelige bestemmelsesstedet som danner grunnlaget for avstandsberegningen. Denne strekning er på over 1 500 kilometer. Flertallet anbefaler således at klager gis en erstatning på 400 euro per person.**

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det er flygningen på den kansellerte strekningen, dvs. Frankfurt-Verona, som danner grunnlaget for erstatningens størrelse. Denne strekningen er på under 1 500 kilometer.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en erstatning på 400 euro per person.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes 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.*