

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av hotell og teaterbilletter grunnet kansellering.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

541/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning og refusjon av hotell og teaterbilletter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Stavanger til New York via Frankfurt den 8. oktober 2011 kl. 06:35 med LH879/LH400. Da klager ankom flyplassen var LH879 kansellert. Hadde klagerne fått beskjed om kanselleringen dagen før kunne de ha reist via Oslo og ankommet New York på samme tid som planlagt. I stedet ankom klagerne New York 27 timer forsinket, og gikk glipp av verdifull ferietid, samt 5 teaterbilletter.

Klagerne krever erstatning for en natt på hotell i New York, en tapt feriedag, teaterbilletter, samt standardkompensasjon 600 euro per person.

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

LH879 ble kansellert som følge av sent innkommet fly og operasjonelle årsaker.

I henhold til Lufthansas regler og vilkår ble klagerne booket om til dagen etter og fraktet til bestemmelsesstedet.

Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagerne krav om erstatning eller kompensasjon. Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

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 27. oktober 2011 med frist til 8. desember 2011 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 imøtegås 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne flygning fra Stavanger ble kansellert. Kansellering gir rett til en standarderstatning 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.

Lufthansa har opplyst til klager at innstillingen skyldtes sent innkommet fly og operasjonelle årsaker. Dette er ikke nærmere forklart eller underbygget/dokumentert. Lufthansa har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klagerne rett til en standardkompensasjon på 600 euro per person.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Forsinkelsen påførte klagerne et tap på 1 328 USD. Lufthansa har ikke godtgjort at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, og nemnda er av den oppfatning at klagerne har rett til å få dekket sitt tap.

I henhold til EU forordningen artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.