

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Standarderstatning som følge av forsinkelse.
Anført ekstraordinære omstendigheter/værforhold.

Dato

29.09.2023

Saksnummer

2023-00653

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

LATAM Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to reisende) skulle fly fra Oslo til Sao Paulo via Frankfurt 14. desember 2022.

Klagers flyvning fra Oslo til Frankfurt ble 3.5 timer forsinket, og klager mistet derfor sin videreforbindelse fra Frankfurt til Sao Paulo. Klager ble omrutet fra Frankfurt til Sao Paulo via Milano, og ankom Sao Paulo 20:09 lokal tid. Ankomst i Sao Paulo ble forsinket med 16 timer.

Klager skriver at Lufthansa oppga lav bemanning og dårlig vær som årsak til forsinkelsen, men at Lufthansa i ettertid kun har henvist til værforhold og ikke lav bemanning, og avvist klagers krav på dette grunnlag. Klager viser til skjermbilder fra 14. desember fra Lufthansa sin twitterkonto som bekrefter lav bemanning som medvirkende årsak til forsinkelser.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde følgende bookinger på utreisen:

LH 863 14DEC22 Oslo Frankfurt 1602 1820

LH8071 14DEC22 Frankfurt Sao Paulo 2030 0450+1

Flyvningen LH863 14. desember 2022 ankom Frankfurt med en forsinkelse på 3 timer og 55 minutter. Passasjerene mistet dermed sin videreforbindelse til Sao Paolo. Årsaken til forsinkelsen var de ugunstige værforholdene i Frankfurt som medførte at flymaskinen

som skulle utføre klagers flyvning ankom Oslo forsinket på grunn av flyplassrestriksjoner (ATC).

Flymaskinens tidligere flyvning, LH862, var i hovedsak forsinket grunnet flyplassrestriksjonene på grunn av værforholdene, se inntatte vedlegg og dokumentasjon. Ifølge METAR, var Frankfurt utsatt for snøfall allerede tidligere på dagen. Vi viser til vår TAF-rapport klokken 05:00 UTC som varsler at det snør. Ifølge vår daglige rapport, måtte rullebaner nedstenges klokken 08:30 UTC på grunn av plogging.

Mellom 09:30-12:30 UTC ble rotasjonen i flyvninger redusert til 36 flybevegelser i timen. Forespørselen på dette tidspunktet var 48 flybevegelser i timen. Klokka 08:55 UTC ble ATC i Langen nær Frankfurt redusert til 30 flybevegelser i timen mellom klokken 09:30 UTC og 13:30 UTC. At dette ville påvirke planlagte flyvninger var uungåelig. LH862 ble påvirket av disse restriksjonene i flybevegelser, se vedlegg.

Klokka 10:00 UTC fikk flyvninger ut av Frankfurt en slot-forsinkelse på ca. 70 minutter. Klokka 10:45 UTC ble det annonsert at det ville bli fly- og personalforsinkelser. 12:55 UTC bestemte ATC i Langen å opprettholde reduksjon i flybevegelser på 30 flybevegelser i timen fra klokken 13:30 til 18:00. Klokka 15:00 ble denne restriksjonen opphevet fordi rullebanen ble ploget.

Fra 15:40 til 17:00 UTC var det 45 flybevegelser i timen. Passasjerens flyvning faller inn i akkurat denne tidsperioden, se vedlagt tidstabell.

Den nye avgangstiden for klagers flyvning LH863 ble endret til 16:12, se vedlagte slot-meldinger.

Oppsummert ble passasjerens flymaskin påvirket av flyplassrestriksjonene i antall flybevegelser. Restriksjonene ble inntatt klokken 08:15 grunnet snøfall, og avvirket 15:45 etter at værforholdene bedret seg.

Fordi passasjerer mistet sin videreforbindelse som følge av forsinkelsen, tilbød Lufthansa følgende omruting da de ankom Frankfurt:
LH246 15DEC Frankfurt Milan 0900 1010
LA8073 15DEC Milan Sao Paolo 1215 2000

Videre tilbød Lufthansa passasjerene forpleining og assistanse i tråd med artikkel 9 i EU-forordning 261/04.

Noen årsaker til avvik ved flyvninger er utenfor vår kontroll. Dette gjelder særlig dårlige værforhold, samt beslutninger fra tredjeparter som flykontrolltjenesten (ATC), som også var årsaken til at Lufthansa ikke kunne gjennomføre klagers flyvning i henhold til planlagt tidsskjema. Lufthansa kan ikke holdes ansvarlig for dette. Lufthansa ber derfor om forståelse for at de ikke kan tilkjenne standarderstatning i denne saken. Lufthansa

påpeker videre at passasjerene mottok en utbetaling på 2489.9 NOK fra Lufthansa 23. mars for å dekke deres forpleiningsutgifter.

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 var under tre timer, eller 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).

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

I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen faktiske værforhold ved Frankfurt denne dagen som medførte at det ble innført restriksjoner i flytrafikken på flyplassen. Antallet flybevegelser ble redusert fra morgenen av, og restriksjonene varte over tid. Nemnda finner det godtgjort og dokumentert at restriksjonene påvirket flymaskinen som skulle betjene klagers flyvning. Det vises i denne forbindelse til omfattende dokumentasjon fremlagt av Lufthansa.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold og flyplassrestriksjonene som ble innført som konsekvens at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelser som skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet gir ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)