

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00731

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Buenos Aires via Frankfurt den 5. desember 2019 med Lufthansa. Flyvningen fra Oslo til Frankfurt (LH867) ble forsinket, med den følge at klager mistet sin videreforbindelse til Buenos Aires (LH0510). Klager ble ombooket til LH0510 som gikk 24 timer senere. Det ble gitt forpleining i ventetiden. Lufthansa har til klager begrunnet forsinkelsen med værforhold. Klager stiller spørsmålstegn ved dette, da det var veldig gode værforhold både i Oslo og Frankfurt. Det er fremsatt krav om 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har blitt tilbudt 200 euro for dekning av eventuelle kostnader i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH 867 ble forsinket grunnet Air Traffic Control-restriksjoner grunnet ugunstige værforhold i Frankfurt.

Lufthansa viser til vedlagt "CFMU (Central Flow Management Unit) reguleringskoder. Det har vært flere endringer i slot-meldingene. Disse meldingene kommer automatisk fra Eurocontrol og inn i Lufthansa sine systemer. Dette kan ikke påvirkes av Lufthansa.

Basert på dokumentasjonen kan en se at forsinkelsen skyldtes Air Traffic Control-restriksjoner. Flyoperasjoner er kontrollert og koordinert av Air Traffic Control. Ordre fra Air Traffic Control må følges. I henhold til nasjonal jurisdiksjon bør forsinkelser som skyldes dette anses som innblanding utenfra og inn i den planlagte flyvningen, og utenfor flyselskapets kontroll. Dermed må det anses som ekstraordinære omstendigheter. Videre gjorde pilotene i cockpit alt de kunne for å redusere forsinkelsen til et absolutt minimum.

Som et resultat av beskrivelsen ovenfor ble det pålagt Air Traffic Control-restriksjoner. Flyoperasjoner er regelmessig koordinert gjennom instruksjoner fra Air Traffic Control.

Kommandoene gitt av flyplassoperatør, myndighetene eller Air Traffic Control må følges, dermed kan forsinkelser underveis i flyvningen bli ansett som ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Dette gjelder særlig ved nektelse eller forsinket utstedelse av landingstillatelse og bør følgelig gjelde for en fremtidig startklarering. Enhver slik instruksjon bør regnes som eksepsjonell, og særlig i tilfeller som dette hvor de skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Lufthansa avslår kravet om kompensasjon da forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Lufthansa har fremlagt en forklaring på flymaskinen som skulle operere klager sin flyvning sitt bevegelsesmønster denne dagen

LH 867 fra Oslo til Frankfurt den 5. desember 2019, ble forsinket grunnet sent innkommet fly (LH858 fra Frankfurt til Oslo). LH858 fra Frankfurt til Oslo var hovedsakelig forsinket grunnet sent innkommet fly (LH1161), og i tillegg bakketjeneste påvirket av værforhold. LH1161 fra Valencia til Frankfurt var hovedsakelig forsinket grunnet Air Traffic Control-restriksjoner. 47 minutter av forsinkelsen skyldtes i tillegg sent innkommet fly (LH1160) og 10 minutter skyldtes venting på gate. LH1160 fra Frankfurt til Valencia var hovedsakelig forsinket grunnet Air Traffic Control-restriksjoner grunnet ansattmangel der. Det var også 1 minutt forsinkelse grunnet sent innkommet fly (LH1165) og 10 minutter grunnet værforholdene. LH1165 fra Valencia til Frankfurt var forsinket grunnet været på destinasjonen (frostdåke).

Slik nemnda ser det var hovedårsakene til forsinkelsen av klagers flyvning Air Traffic Control-restriksjoner og værforhold tidligere samme dag, som påvirket flymaskinen som skulle benyttes på klagers flyvning.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. I dette tilfellet finner nemnda det godtgjort at forsinkelsen skyldtes værforholdene i Frankfurt tidligere på dagen. Det var også Air Traffic Control-restriksjoner. Nemnda vurderer det som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne

vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda finner med dette ikke å kunne anbefale medhold i kravet om standarderstatning.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)