

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01132

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til München med Lufthansas flyvning LH2457 den 4. februar 2019 kl. 06.15 med ankomst München kl. 08.35. Dagen før avgang fikk klager en SMS om at flyet var kansellert. Klager ble omrutet til å fly via Frankfurt med ankomst i München kl. 16.10. På bakgrunn av dette sendte han en klage til Lufthansa. Klager fikk medhold i kravet om matutgifter, men avslag på kravet om standarderstatning.

Klager finner Lufthansas begrunnelse om værforhold som årsak til kanselleringen lite sannsynlig. For det første var det dagen før klagers flyvning. For det andre har flyselskapet ikke ønsket å dokumentere dette til klager i etterkant. Det blir alt for enkelt for flyselskapet å skylde på været, som ifølge dem skal ha inntruffet dagen før klagers avgang.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH2457 den 4. februar 2019 ble kansellert som en følge av værforholdene i München. På grunnlag av dette kan ikke Lufthansa imøtekomme klagers krav om erstatning. EU-forordning 261/2004 fritar for ansvar i situasjoner hvor uregelmessigheten skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Lufthansa viser til vedlagt dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standardkompensasjon med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken 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.

Lufthansa har forklart og fremlagt dokumentasjon som viser at kanselleringen skyldtes værforholdene i München, nærmere bestemt snøvær. Værmeldingene forandret seg ikke frem til klagers avreisetidspunkt. Været forbedret seg først etter kl.10.00 den 4. februar. Nemnda mener at Lufthansa har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Lufthansa kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene. Nemnda mener også at Lufthansa gjorde det som med rimelighet kunne forventes for å minimere følgene av kanselleringen og værforholdene. Klager ble ombooket til en annen flyvning via Frankfurt samme dag.

Basert på ovenstående vurdering kan ikke nemnda anbefale at klager mottar standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)