

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Dekning av faktiske utgifter og erstatning etter EU forordningen 261/2004 på grunn av forsinkelse

### Dato

12.03.2011

### Saksnummer

124/10F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Dekning av faktiske utgifter og erstatning etter EU forordningen 261/2004 på grunn av forsinkelse

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle den 16. desember 2009 reise med Lufthansa fra Gardermoen til Singapore via Frankfurt. Flygningen med LH3135 fra Gardermoen ble 50 minutter forsinket på grunn av for sent innkommet fly. Da klagerne ankom Frankfurt, var det ca 10 minutter igjen til oppsatt avgang med LH778 til Singapore.

Klagerne rakk ikke dette flyet, da Lufthansa valgte å ikke holde det igjen.

Klagerne ble innkvartert på hotell i Frankfurt og tilbudt endret reiserute via Zurich neste dag. De kom ca ett døgn forsinket til Singapore.

Servicen under oppholdet i Frankfurt har Lufthansa liten grunn til å være stolte av. Da klagers bagasje var utilgjengelig forventet de et «nattsett» m.m., men det fikk de ikke. De ble lovet mat på hotellet, men det de ble servert var hver sin «forundringspakke». Alt var stengt på hotellet, bortsett fra baren, da hotellet lå i et industriområde var det ingen steder å få annen mat.

Ut over det ubehaget ved mangelen på mat, klesskifte og generell service påførte dem, mener klagerne seg berettiget til erstatning for følgende faktiske utgifter:

Drosje NH-hotel Frankfurt til flyplass 15,70 euro

No show 17. desember Swiss hotell Singapore 230,10 euro

Klagerne krever videre standarderstatning i henhold til EU forordningen på 600 euro.

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

LH3135 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket grunnet sen ankomst av flyet som følge av en uforutsett teknisk feil. Lufthansa er ikke erstatningsansvarlig etter Montrealkonvensjonen i et slikt tilfelle.

Lufthansa har likevel refundert taxiutgifter med euro 15,17.

### **Nemnda bemerker:**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak *Sturgeon v Condor* av 19. november 2009 (62007J0402).

Nemnda er kjent med at enkelte flyselskap har bestridt dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og nemnda legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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.

Lufthansa har ikke gitt noen opplysninger om hva slags teknisk svikt som førte til forsinkelsen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til en erstatning etter EU forordningen på 600 euro per person.

Forsinkelsen påførte klagerne tapt hotelledøgn i Singapore. I henhold til luftfartsloven § 10-20 og Montreal-konvensjonen artikkel 19 er Lufthansa ansvarlig for klagerens tap.

I henhold til EU forordningens 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:**

Flyklagenemnda 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

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*