

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-05102

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Shanghai via München den 19. desember 2019 med Lufthansa. LH2455 fra Oslo til München hadde ifølge opplastet reisedokument planlagt avgangstid kl. 18.40. I henhold til reisedokumentet skulle klager landet i Shanghai med LH726 kl.16.35+1. Flyet ble imidlertid kansellert. Klager ble booket om til å fly via Frankfurt og Hongkong samme dag, med ankomst Shanghai kl. 20.05 den 20. desember. Flyvningen fra Oslo til Frankfurt ble imidlertid kraftig forsinket, slik at klager mistet sin videreförbindelse. Klager ble til slutt booket om i Frankfurt for avgang til Shanghai neste dag, den 20. desember, med ankomst Shanghai ca. 12.00 den 21. desember.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for både kanselleringen og den påfølgende forsinkelsen. Klager anfører at selskapet har avslått med begrunnelse i at hendelsene skyldtes ekstraordinære omstendigheter, men at de ikke har fremlagt noen formell dokumentasjon på dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager har Lufthansa begrunnet hendelsene med Air Traffic Control og værforhold. Lufthansa har ikke fremmet tilsvaer til nemnda.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning 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. Det samme gjelder forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet. 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).

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager skulle opprinnelig fløyet fra Oslo den 19. desember 2019 kl. 18.40. Denne flyvningen ble kansellert. Klager ble booket om til å fly Oslo-Frankfurt-Hongkong-Shanghai med ankomst Shanghai kl. 20.05, altså over to timer senere enn planlagt ankomsttid på den opprinnelige billetten.

Klagers nye flyvning fra Oslo til Frankfurt ble kraftig forsinket, med den følge at han mistet sin videreforbindelse fra Frankfurt. Klager ble booket om til et nytt fly med ankomst i Shanghai ca. 12.00 den 21. desember.

Lufthansa har ikke fremmet noe tilsvarende dokumentasjon for at kanselleringen av LH2455 fra Oslo til München skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Kanselleringen gir etter dette rett til standarderstatning på 600 euro i henhold til avstanden mellom Oslo og Shanghai.

Spørsmålet er videre om klager i tillegg har krav på standarderstatning for driftsforstyrrelse nr. 2. Spørsmålet løses verken i forordningens ordlyd eller fortale direkte. EU-domstolen har i en enstemmig prejudisiell uttalelse av 12. mars 2020 (C-832/18) lagt til grunn at en passasjer som har fått sin reise kansellert to ganger og har mottatt standarderstatning for den opprinnelige avgangen, også har rett til standarderstatning for kansellering nr. 2.

Lufthansa har heller ikke fremmet noe tilsvarende dokumentasjon for forsinkelsen på den ombookede flyvningen, Oslo til Frankfurt. Klager ankom Shanghai over tre timer senere enn planlagt. Nemnda mener dermed at klager også har rett til standarderstatning på 600 EUR for denne forsinkelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa utbetaler 600 EUR x 2 til klager for kanselleringen og forsinkelsen.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)