

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0522/15F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tokyo via Frankfurt den 26. mars 2015 kl. 09:35, med ankomst Tokyo den 27. mars kl. 08:55. LH859 fra Oslo ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til dagen etter og ankom Tokyo 29 timer forsinket. Han gikk glipp av et to dagers forhåndsbetalt arrangement.

Klager stiller seg undrende til Lufthansas argument dårlig vær. Klager la merke til at andre flyselskap tok av og landet som normalt mens klage satt om bord i LH859.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, videre krever han refusjon av forhåndsbetalt arrangement, kroner 7 827.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH859 ble forsinket 4 timer og 20 minutter som følge av snøvær på Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

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 med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004

artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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

Klager har anført at forsinkelsen ikke skyldtes værforholdene, men tekniske problemer med å få flyet i posisjon for motorstart. Klager har videre opplyst at Kommunikasjonsavdelingen på OSL har bekreftet at det tok av 70 fly mellom kl. 09.00 og 11.10. Lufthansa har ikke kommentert dette.

Nemnda er fra andre saker kjent med at det var vanskelige værforhold på Gardermoen denne dagen, og at en rekke flygninger ble forsinket / kansellert som følge av dette. I denne saken foreligger det imidlertid opplysninger/påstander om teknisk feil, snø og mannskapsproblemer. Nemnda finner årsaken til forsinkelsen uklar og er av den oppfatning at Lufthansa ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler erstatningen.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen medførte at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt arrangement på reisemålet. Lufthansa er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren 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:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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