

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

16.08.2018

### Saksnummer

2017-02158

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Orlando til Bergen via Frankfurt og Oslo den 20. juli 2017 kl 20.05. LH465 fra Orlando til Frankfurt ble forsinket til kl 00.15. Klager og hennes reisefølge ble forklart ombord at de var booket om fra Frankfurt, og at det bare var å hente ut nye boardingpass ved ankomst.

Vel fremme i Frankfurt oppdaget klager etter halvannen time i kø at reisefølget likevel ikke var booket om, og de fikk beskjed om at det ikke var ledige fly samme dag. De ble satt på stand-by til København og ble lovet hotell der på Lufthansas regning, samt fly videre til Bergen dagen etter.

Reisefølget fikk plass på flyet til København, men måtte dekke overnatting selv. Klager viser til fremlagt utskrift av bookinghistorien hvor det ligger en melding inne fra Lufthansa om at klager skal få dekket overnatting i København.

Klager hadde betalt for plass på SAS Plus men ble plassert på SAS Go, vanlig økonomi, mellom København og Bergen.

Klager stiller seg videre kritisk til dårlig service både ombord på flyene og på flyplassene.

Reisefølget ankom endelig bestemmelsessted mer enn 15 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Videre krever klager refusjon av utgifter til hotell, mat, parkering og seteavgift for tilsammen 1 736 euro samt erstatning for ikke økonomiske tap. Samlet krav er 5 336 euro for seks personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

LH465 ble forsinket som følge av dårlige værforhold i Orlando den dagen. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa ønsker å refundere klagers utgifter til hotell og mat, men kan ikke refundere utgifter til parkering da dette er å anse som følgekostnader. Slike kostnader er ikke dekningsmessige i henhold til forordningen.

Da klager hadde økonomiklasse billetter kan Lufthansa ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av setevgift.

### **Nemnda bemerker**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet Lufthansa anfører at flyvningen ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Det er imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager med reisefølge har da rett til standarderstatning.

I tillegg til standarderstatning har klager med reisefølge krav på dekning av utgifter til hotell og mat, noe Lufthansa har sagt seg villig til å dekke. Klager har også krav på refusjon av 30% av billettprisen København - Bergen ettersom reisefølget ble plassert i en lavere klasse enn den billetten var kjøpt til, jf Artikkel 10. Når det gjelder øvrige utgifter, herunder parkering, anser nemnda at standarderstatningen dekker disse. Det samme gjelder kravet på kompensasjon for ikke-økonomisk tap.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa betaler standarderstatning til klager med 600 euro per person, i tillegg til å dekke hotell og mat samt å refundere 30 % av billettprisen København - Bergen.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)