

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

326/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bucharest til Oslo via Frankfurt 19. april 2011. Klager hadde bare 45 minutters connection i Frankfurt, og mistet sin videreforbindelse til Oslo. Da Romania ligger utenfor Schengen måtte klager gjennom en passkontroll og to sikkerhetskontroller, og da han kom til sin gate var den stengt.

Klager stiller seg undrende til at Lufthansa setter opp en så kort connection fra land som ligger utenfor Schengen. Klager kjøpte en gjennomgående billett, og mener det må være Lufthansas ansvar å sette opp tilstrekkelig tid mellom hver flyavgang. Flyselskapene kan ikke forvente at passasjerene kjenner til hvor lang tid det tar å komme seg fra gate til gate på hver enkelt flyplass.

Klager fikk ikke hjelp til å booke om til neste fly til Oslo gratis. Han fikk tilbud om å endre til neste Lufthansa avgang mot et gebyr på 250 euro, eller kjøpe ny billett med SAS til 210 euro. Klager valgte å kjøpe ny billett med SAS. Klager ville ikke rullet sin videreforbindelse i Oslo uansett hvilke av disse avgangene han hadde valgt.

Klager måtte videre betale for hotell i Oslo, og for å endre avgangen fra Oslo til Tromsø.

Klager krever sine fly- og hotellutgifter erstattet, til sammen 358 euro.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

45 minutter skal være tilstrekkelig tid for flybytte. Klager ble tilbudt å endre til neste Lufthansa avgang. Klager avslo og valgte å kjøpe ny billett med SAS til 210 euro.

Som et resultat av hendelsen mistet klager sin videreforbindelse i Oslo. Lufthansa vil understreke at kontrakten med klager endte i Oslo. Flyselskapet kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotell utgifter og fly innenlands.

Som en gest har Lufthansa refundert klagers billett fra Frankfurt til Oslo.

Nemnda bemerker:

Klager hadde kjøpt en gjennomgående billett Bucharest - Frankfurt - Oslo, og Lufthansa pliktet å frakte klager frem til Oslo lufthavn Gardermoen. Klager rakk ikke flyet fra Frankfurt til Gardermoen. De foreliggende opplysninger gir ikke grunnlag for å laste klager for dette, og Lufthansa pliktet etter nemndas vurdering å tilby klager kostnadsfri omruting snarest mulig. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble tilbudt omruting mot et gebyr på 250 euro.

Klager valgte i stedet å kjøpe billett med SAS for 210 euro.

Lufthansa har nå refundert klagers ekstraavgift til SAS-billetten.

Klager kom forsinket frem til Oslo. Dette medførte at han ikke rakk sin videreforbindelse Tromsø og til at han måtte overnatte på hotell. Ved dette ble klager påført en tilleggsavgift på 148 euro. I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle rimelige foranstaltninger for å hindre tapet eller at dette ikke har vært mulig. Transfertiden i Frankfurt var i dette tilfellet satt opp i henhold til minimumstiden på flyplassen, og flyet til Frankfurt var om lag i rute. Etter nemndas vurdering kan ikke Lufthansa lastes for at klager ikke rakk flyet til Oslo, og nemnda er av den oppfatning at Lufthansa ikke er ansvarlig for det tap forsinkelsen påførte klager.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.