

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter til nye flybilletter grunnet kanselleringer.

### Dato

14.11.2022

### Saksnummer

2022-01266

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Tromsø til Bologna t/r via Frankfurt 7. - 14. mai 2022. Pris kroner 16 482, business flex. På utreisedagen den 7. mai ble klager informert om at utreisen med Lufthansa med avgang kl 14.50 (LH871) var kansellert, og at han var booket om til ny avgang påfølgende dag kl 11.30 med Widerøe og Regional Airlines på økonomiklasse via Helsinki. Klager ankom Bologna ca 20 timer forsinket.

Onsdag den 11. mai oppdaget klager at hans returreise var kansellert. Klager ringte til Lufthansa som hevdet at klager selv hadde kansellert returbillettene den 10. mai. Dette er ikke riktig. Klager var ikke på noe tidspunkt i kontakt med Lufthansa etter den 7. mai (da han ble bedt om å bekrefte den nye utreisen). Klager stiller seg kritisk til at Lufthansa ikke informerte klager om at returbillettene var kansellert. Det var helt tilfeldig at klager oppdaget dette.

Lufthansa har refundert klager for returbillettene med kroner 6 704 (2 x 3 352). Klager måtte kjøpe nye og dyrere billetter på økonomiklasse til kroner 9 433,54 (900,16 euro). Disse billettene inkluderte ikke fast track, ekstra bagasje, tilgang til lounge eller opplevelsen av å reise på business klasse.

Klager mistet en natt på forhåndsbetalt hotell Aemilia i Bologna fra 7. - 8. mai, 187,25 euro.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av hotellutgift euro 187,25.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager angående kanselleringene.

## Nemnda bemerkjer

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning. Korrekt utmåling er 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav b).

Nemnda legger vidare til grunn at klagers returreise ble kansellert uten hans samtykke.

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Lufthansa har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 400 euro per person.

Ved kansellering har klager rett på omruting eller refusjon, jf EU-forordning artikkel 8 nummer 1. Klager har anført at han måtte kjøpe nye og dyrere returbilletter som følge av kanselleringen. Nemnda mener at Lufthansa i dette tilfellet ikke har overholdt omrutingsplikten. nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers utgifter til nye returbilletter med 900,16 euro. Til fradrag kommer allerede refunderte returbilletter med kroner 6 704.

Klager har anført at han mistet en natts forhåndsbetalt hotell i Bologna.

Klager har vidare anført at han grunnet ombooking til økonomi på utreisen mistet fordelene han hadde ved å skulle reise på business klasse. Klager har ikke fremlagt noe økonomisk krav for nedgraderingen. Standarderstatningen en uansett ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til hotell (euro 187,25). Denne utgiften må anses dekket av standarderstatningen.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 400 euro per person for utreisen og 400 euro per person for returreisen, til sammen 1 600 euro. Nemnda

anbefaler videre at Lufthansa refunderer klagers utgifter til nye returbilletter med 900,16 euro. Til fradrag kommer kroner 6 704 for opprinnelige returbilletter som er refundert.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Edvin Gagnes (Flyr)