

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av kostnader grunnet feil med klagers booking som umuliggjorde innsjekk på flyplassen.

Dato

01.12.2020

Saksnummer

2020-00020

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly fra Genève til Bergen via München den 29. juli 2019. Den opprinnelige flyvningen med LH 2387 ble kansellert. Det ble oppdaget av klager i mai 2019. Han tok da kontakt med Lufthansa for å se hva som ville skje videre. Lufthansa ba klager kontakte Flightfinder. Flightfinder sendte klager informasjon om ny tid med en flight 20 min senere enn opprinnelig avgang. Dette kunne klager se når han logget inn på Tripview.

Flightfinder bekreftet imidlertid ikke klager med reisefølge som passasjerer på den nye flyvningen i datasystemet flyselskapet benytter for å håndtere slike endringer. Da de skulle sjekke inn i Genève fikk klager beskjed om at det ikke var noen treff på dem i systemet. Flyselskapet hadde strøket klager med reisefølge fra passasjerlisten på den nye flyvningen pga. manglende tilbakemelding fra Flightfinder. Klager hadde mottatt billetter som viste at de hadde seter på den nye flyvningen, slik at det var umulig å vite på forhånd at Flightfinder ikke hadde utført de nødvendige endringene.

I ettertid har klager fått svar fra Flightfinder om at de ikke er ansvarlige for noen endringer av tidsplan eller kanselleringer. Dersom dette skulle skje måtte klager ta kontakt direkte med flyselskapet.

Klager har basert på ovenstående hendelsesforløp fremlagt krav om at Flightfinder dekker deres kostnader til nye flybilletter (12 473 NOK), overnatting på flyplasshotell (162 CHF) og diett penger for tre personer i ett døgn.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har anført følgende:

Ifølge Lufthansa sine systemer ble LH 2387 endret til LH5753/LX1126. Dette skjedde den 13. februar 2019. Ifølge passasjerens opplastede dokumentasjon ble de gjort oppmerksom på endringen flere måneder før flyvningen, og kontaktet flyselskapet Swiss den 24. mai 2019. Lufthansa vil også poengtere at billettene er utstedt av SAS og booket gjennom et reisebyrå (Flightfinder). Lufthansa kan ikke holdes ansvarlig for kostnadene som oppstod for klager.

Flightfinder har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Flightfinder 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.

Basert på klagers anførsler legger nemnda til grunn at Flightfinder sendte klager informasjon om ny tid med en flight 20 min senere enn opprinnelig avgang, og at klager kunne se når han logget inn på Tripview. Videre legger nemnda til grunn at Flightfinder ikke hadde foretatt de nødvendige endringene i klager sin billett gjennom datasystemet flyselskapene bruker for å håndtere endringer, og at klager oppdaget dette da han ankom flyplassen før avreise i Geneve. Klager og hans reisefølge hadde derfor ikke plass fligten.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004 og som derav sitter på ansvaret for å formidle om ruteendringer og kanselleringer. Flightfinder kan ikke holdes ansvarlig etter EU-forordningen.

Nemnda mener imidlertid at Flightfinder må holdes ansvarlig for klagers utgifter etter alminnelige erstatningsrettslige regler.

Vilkårene for erstatning er følgende:

- Det må foreligge et ansvarsgrunnlag
- Det må foreligge et økonomisk tap
- Det må foreligge årsakssammenheng mellom handlingen/unnlatsen og det økonomiske tapet.

Det aktuelle ansvarsgrunnlaget i saken er uaktsomhet. Ved å unnlate å foreta de nødvendige endringene i klagers billetter, mener nemnda at Flightfinder har opptrådt uaktsomt.

Videre mener nemnda at klager er påført et økonomisk tap på 12 473 kroner i nye flybilletter og 1625 kroner i overnatting på flyplasshotell, totalt 14 098 kroner.

Det er ikke fremlagt kvitteringer for klagers utgifter til mat. Ettersom klager med reisefølge opprinnelig skulle fly 29. juli kl. 16.50, men endte med å fly 30. juli kl. 13.40 mener nemnden at det er sannsynliggjort at klager og hans reisefølge har hatt utgifter til mat i ventetiden. Nemnda fastsetter dette til 1500 kroner totalt.

Nemnda mener det er årsakssammenheng mellom Flighfinders unnlatelse, og klagers økonomiske tap. Tapet er ikke fjernt, avledet eller upåregnelig.

Nemnda anbefaler at Flightfinder utbetaler 15 598 kroner til klager.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Flightfinder utbetaler 15 598 kroner til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)