

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

15.09.2011

Saksnummer

45/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Oslo - Praha 17. - 20. desember 2010. Utreisen var via Düsseldorf, og avgangen fra Düsseldorf til Praha ble kansellert.

Klager ble satt på venteliste på en senere avgang via Frankfurt, men han kom ikke med dette flyet. Klager ble derfor anbefalt av Lufthansa å ta toget til Frankfurt og fly videre derfra.

En Lufthansa representant ga muntlig beskjed om at klager ville få togbilletten refundert i etterkant.

Det var også forsinkelser i togtrafikken, klager mistet derfor flyet fra Frankfurt til Praha. Han overnattet i Frankfurt med tanke på å fly videre dagen etter.

Dagen etter var det meget lange køer på flyplassen i Frankfurt, og umulig å komme gjennom på telefon linjene til Lufthansa. Klager gav på dette tidspunktet opp å komme seg til Praha.

Han reserverte hotell i Frankfurt fra lørdag 18. til mandag 20. desember.

Søndag kveld oppdager klager at hans retur billett mandag 20. desember også er kansellert. Det samme gjelder samtlige avganger med Lufthansa fra Frankfurt til Oslo den dagen.

Klager var i kontakt med Expedia som bekreftet at klager hadde rett til ombooking. De måtte selv kontakte Lufthansa på flyplassen eller per telefon for å booke om. Det var imidlertid flere hundre meters kø til Lufthansas skranke, og det var totalt umulig å komme gjennom på telefonen. Det var i praksis umulig å komme i kontakt med Lufthansa.

Klager fant ledige plasser med SAS kl. 17:40 mandag. Det var svært viktig at de kom hjem denne dagen da noen i reisefølget skulle videre hjem på juleferie mandag kveld.

Klager har fått refundert sin flybillett t/r Oslo - Praha samt hotell i Praha.

Klager opplever det hele som ansvarsfraskrivelse fra Lufthansa sin side, og krever derfor følgende utgifter refundert:

Tog Düsseldorf - Frankfurt, hotell i Frankfurt, samt fly en vei Frankfurt - Oslo, totalt NOK 13 193.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH3052 fra Düsseldorf til Praha ble kansellert som følge av dårlige værforhold, en hendelse utenfor Lufthansas kontroll. Det vises til rapport fra Lufthansa.

Klagerne ble satt på venteliste til LH87 fra Düsseldorf til Frankfurt og LH 1402 fra Frankfurt til Praha den 17. desember. LH87 fra Düsseldorf til Frankfurt ble forsinket på grunn av værforholdene. Lufthansas personell anbefalte klagerne å reise til Frankfurt med tog for å nå flyet til Praha.

Lufthansa kan ikke dekke togbillettene ettersom Expedia har refundert flybillettene i sin helhet. I henhold til EU-forordning 261/2004 har passasjerene enten krav på refusjon av hele reisen eller refundering av utgifter til alternativ transport. De kan ikke få begge deler.

Klager valgte selv å bli værende i Frankfurt frem til mandag 20. desember. Lufthansa kan på grunnlag av dette heller ikke dekke hotell utgiftene. Dersom klager hadde kontaktet Lufthansa på et tidligere tidspunkt kunne de blitt booket om til neste ledige fly tilbake til Oslo.

Lufthansa beklager at også returen ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Klager valgte selv å kjøpe nye billetter fra Frankfurt til Oslo. Hadde klager kontaktet Lufthansa ville de fått hjelp med å endre billettene kostnadsfritt.

Klager har fått refundert sine opprinnelige flybilletter samt hotell i Praha. Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Klagers flygning LH3052 fra Düsseldorf til Praha den 17. desember 2010 ble kansellert som følge av dårlige værforhold. Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5 jf artikkel 8 og 9.

Klagerne ble omrutet med LH87 til Frankfurt og derfra med LH1402 til Praha. LH87 ble forsinket grunnet værforholdene i Düsseldorf, og klagerne valgte etter anbefaling fra Lufthansa å ta toget til Frankfurt for å nå LH1402 til Praha.

Klagerne betalte selv togbillettene. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa plikter å erstatte klagerne utgifter. Togreisen til Frankfurt var nødvendig for om mulig å nå LH1402 til Praha. Togreisen er å anse som en omruting av LH87.

Lufthansa har avslått refusjon av utgiftene til togbilletter med den begrunnelse at klagerne har fått refundert billettene. Etter nemndas vurdering kan dette syn ikke føre frem. I Düsseldorf valgte klagerne omruting, og Lufthansa er ansvarlig for utgifter forbundet med dette. Refusjon av billetter har skjedd i ettertid. Denne refusjonen får ingen betydning

for klagernes rettigheter til refusjon av utgifter til omruting og forpleining i henhold til forordningen ut over å komme til betraktning ved den endelige erstatningsberegningen.

Omrutingen til Praha via Frankfurt var ikke vellykket i det klagerne ikke rakk LH1402 fra Frankfurt til Praha. I den foreliggende situasjon hadde klagerne rett til ny omruting til Praha. De hadde videre rett til hotell og forpleining dersom dette var nødvendig.

Det er på det rene at klagerne ikke kontaktet Lufthansa for omruting eller hotell. Lufthansa fikk således ikke anledning til å hjelpe klagerne. Klageren har anført at det i praksis var umulig å oppnå kontakt med Lufthansa på telefon eller på flyplassen. Lufthansa erkjenner lange køer, men anfører at klager likevel pliktet å kontakte dem.

Klagerne besluttet å bli værende i Frankfurt for å reise hjem med Lufthansa den 20. desember.

Den aktuelle flygning, LH862, ble den 19. desember kansellert som en følge av værforholdene. I den foreliggende situasjon hadde klagerne rett til omruting til Oslo.

Det er på det rene at klagerne ikke kontaktet Lufthansa for omruting. Lufthansa fikk således ikke anledning til å hjelpe klagerne. Klageren har anført at det i praksis var umulig å oppnå kontakt med Lufthansa på telefon eller på flyplassen. Lufthansa erkjenner lange køer, men anfører at klager likevel pliktet å kontakte dem. Klagerne bestilte billetter med SAS.

Passasjerenes rettigheter/selskapets plikter fremgår av forordningen. For at passasjerene skal kunne kreve sine rettigheter oppfylt og for at selskapet skal kunne oppfylle sine plikter er det nødvendig at passasjerer tar kontakt med flyselskapet. Dersom passasjerer selv velger å avhjelpe situasjonen, må passasjerer etter nemndas vurdering som den klare hovedregel selv bære omkostninger forbundet med dette, dog slik at retten til refusjon av billettene fortsatt er i behold. Unntak kan likevel tenkes i helt spesielle situasjoner der det i praksis ikke er mulig å komme i kontakt med flyselskapet. I slike situasjoner har den reisende ikke annet valg enn selv å løse problemene på egenhånd.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var svært vanskelig å komme i kontakt med Lufthansa på telefon. Det var videre lange køer på flyplassen. Klager har opplyst at de trolig måtte stå i kø i over ett døgn for å komme frem. Lufthansa har anført at lange køer var en følge av værforholdene og således utenfor Lufthansas kontroll, og at klagerne ville ha fått kontakt dersom de hadde ventet lenge nok. Lufthansa har ikke angitt hvor lang tid klagerne måtte ha ventet eller Lufthansa gjorde for å avhjelpe den ekstraordinære situasjonen.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter er av den oppfatning at klager i dette tilfellet ikke har gitt Lufthansa rimelig mulighet til å hjelpe klagerne med omruting e.l. Selv om det var lange køer på flyplassen, burde klager etter flertallets vurdering forsøkt å nå frem til Lufthansas skranke. Slik flertallet ser det ble ikke Lufthansa gitt rimelig mulighet til å avhjelpe situasjonen, og Lufthansa er da ikke ansvarlig for å dekke klagers ekstrautgifter til hotell og hjemreise med annet flyselskap.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon ikke kan lastes for å ha avhjulpet problemene på egenhånd. Situasjonen var kaotisk, og det var ikke realistiske muligheter til å komme i kontakt med Lufthansa.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers togutgifter.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.