

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinket bagasje, samt refusjon av billetter grunnet forsinkelse.

Dato

07.04.2022

Saksnummer

2022-00064

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter med Lufthansa t/r Oslo - Marrakech for reise 19. - 26. oktober 2021. LH865 fra Oslo til Frankfurt ble forsinket, men klager rakk likevel sin videreforbindelse. Da klager ankom Marrakech ble hun informert om at hennes bagasje ikke hadde kommet med flyet fra Frankfurt. Klager mottok PIR (property irregularity report).

Klager mottok sin bagasje tre dager senere den 2. oktober. Lufthansa kunne ikke levere bagasjen til hotellet hun bodde på, klager måtte derfor ta drosje til flyplassen for å hente bagasjen. Klager pådro seg også utgifter til innkjøp av nødvendige klær og toalettsaker. Utgifter til drosje MAD 300, samt innkjøp MAD 5 694. Totalt krav i forbindelse med forsinket bagasje er kroner 5 339.

Den 21. oktober mottok klager epost fra Lufthansa om at hennes returflyvninger var kansellerte. Klager fikk tilbud om ny flyvning en uke senere, inkludert to flybytter og overnatting underveis. Dette var ikke en omruting klager kunne akseptere, da hun måtte hjem til jobb. Klager måtte kjøpe seg nye flybilletter hjem, pris kroner 4 869 (CHF 520).

Klager krever standarderstatning 600 euro for kanselleringen, refusjon av utgifter til ny flybillett med kroner 4 869, samt refusjon av utgifter i forbindelse med forsinket bagasje med kroner 5 339.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers returflyvning fra Marrakech til Oslo den 26. oktober ble kansellert den 21. oktober. Lufthansa har refundert klagers ubenyttede returbillett.

Klager har søkt refusjon av nye billetter fra Marrakech til Oslo:

26OCT21EVS1160Marrakesh – Basel09:15 – 13:40

28OCT21KL1988Basel – Amsterdam12:00 – 13:40

28OCT21KL1147Amsterdam – Oslo14:30 – 16:20

Da klager valgte å avslå tilbud om omruting, og istedet motta refusjon, kan ikke Lufthansa se at klager har krav på refusjon av nye flybilletter.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning og refusjon av nye flybilletter.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående klagers forsinkede bagasje. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Ved forsinket bagasje er det viktig å rapportere hendelsen ved ankomst slik at man mottar en PIR. Lufthansa kan ikke se at klager har mottatt PIR, flyselskapet kan derfor ikke vurdere klagers krav vedrørende forsinket bagasje.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers retur fra Marrakech til Oslo ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen, eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Det er ikke bestridt at klager ble tilbudt omruting en uke senere enn opprinnelig returreise. Etter nemndas syn er dette ikke å anse som omruting snarest mulig. Nemnda mener derfor at klager har krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter med kroner 4 869. Klager skal ikke fly gratis og refusjon av opprinnelige returbilletter kommer til fradrag.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av utgifter i forbindelse med forsinket bagasje på utreisen. Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken, men har til klager uttalt at de ikke kan behandle saken da de mangler PIR. Klager har på sin side fremlagt kopi av PIR utstedt på flyplassen i Marrakech ved ankomst den 19. oktober.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje.

Utlegg til for eksempel klær og toalettartikler som skyldes et nødvendig behov kan klager kreve erstattet, men klager har et ansvar for å begrense utgiftene.

Det var en person som hadde behov for klær og toalettartikler i tre dager. Innkjøpene synes til dels å være såpass omfattende og av en slik art at de medfører en berikelse for klager, da plaggene også kan brukes ved senere anledninger.

Nemnda setter erstatningen for forsinket bagasje skjønnsmessig til kroner 2 500.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 600 euro til klager i standarderstatning, samt kroner 4 869 i refusjon av utgifter til nye flybilletter. Refusjon av opprinnelig returbillett kommer til fradrag. Nemnda anbefaler også at Lufthansa refunderer klagers utgifter i forbindelse med forsinket bagasje med kroner 2 500.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)