

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter på grunn av forsinkelse.

Dato

20.11.2010

Saksnummer

82/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om dekning av merutgifter på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone skulle fly fra Oslo via Frankfurt til Qatar tur/retur med utreise den 31. januar 2010. Flyet fra Oslo var forsinket slik at de ikke rakk sin videreforbindelse fra Frankfurt til Qatar. Klagerne reiste første strekning fra Oslo til Frankfurt med Lufthansa. Da klagerne ikke rakk sin opprinnelige flyvning fra Frankfurt til Qatar på grunn av forsinkelsen, ble klagerne omrutet av Lufthansa til Colombo. Utreisen gikk greit.

Da klagerne skulle starte på sin hjemreise 19. februar med Qatar Airlines, fikk de beskjed om at de var strøket fra listen over passasjerer på grunn av ikke fremmøte på Qatars fly fra Frankfurt ved utreise. Klagerne måtte da kjøpe nye returbilletter og kom seg ikke av gårde før 22. mars. De betalte selv for hotellovernattingene.

Klagerne har klaget til Lufthansa som har vært i kontakt med Qatar Airlines. Klagerne har også selv klaget til Qatar Airlines som viser til at dette er Lufthansa ansvarlig for.

Klagerne krever erstattet utgifter til flybilletter hjem, dekning av hotellutgifter og tapt arbeidsfortjeneste for en dag. De ber også om kompensasjon for den svært ubehagelige situasjon de ble satt i.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

I tilfeller der passasjerer blir ombooket på grunn av flyforsinkelser, blir all informasjon om dette lagt inn i passasjerens reservasjon av agenten som utføre ombookingen. I dette tilfellet står det tydelig oppført i klagers reservasjon at klager ble ombooket til å fly med Emiratene. Qatar Airlines hadde til enhver tid full tilgang til klagers reservasjon og denne informasjonen. Lufthansa kan ikke se at Qatar Airways hadde gyldig grunn til å kansellere klagerens reservasjon.

I dette tilfelle er det Qatar Airways som er den ansvarlige part.

Nemnda bemerker:

Klager hadde gjennomgående billett fra Oslo til Qatar. Forsinkelse med Lufthansa til Frankfurt førte til at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse med Qatar Airways fra Frankfurt til Doha og fra Doha til Qatar. Lufthansa booket klagerne om til neste ledige fly med Emirates.

Qatar Airlines har til klager opplyst at klagers billetter til returreisen var blitt automatisk kansellert i reservasjonssystemet siden klagerne ikke møtte opp ved reisen fra Doha til Colombo.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger uklart hva som forårsaket at klagerens returbilletter ble kansellert. Klager kan imidlertid ikke lastes for dette. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Lufthansa, som er det selskap som har ansvaret for at klager ikke rakk sin videreforbindelse ved utreisen, bør dekke klagers tap overfor klager. Nemnda tar ved dette ikke stilling til om det er Lufthansa eller Qatar Airlines som er den som til sist er den ansvarlige.

Klager har hatt utgifter til nye billetter med kr 8.497. Utgifter til hotell er oppgitt til 50 dollar uten frokost. Klager krever videre dekket tapt arbeidsfortjeneste for en dag. Denne er verken spesifisert eller dokumentert. Endelig ber klagerne om kompensasjon for ulempen de ble påført.

Nemnda anbefaler at klagerne erstattes utgifter til flybilletter, hotell og mat med til sammen kr 10.000. Nemnda anbefaler videre at dokumentert tapt arbeidsfortjeneste for en dag erstattes. Det er ikke hjemmel for tilkjenning av erstatning for ikke-økonomisk tap.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 10.000 med tillegg av eventuell dokumentert tapt arbeidsfortjeneste.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.