

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

11.09.2018

### Saksnummer

2017-00542

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Aegean Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to personer) skulle reise hjem fra Mytilene til Oslo via Athen og München den 10. oktober 2016. Reiseruten var som følger:

10OCT MJT-ATH 06.55 - 07.45 flight A3-7251 (Aegan Airlined code share - flight operert av Olympic Air)

10OCT ATH-MUC 08.35 - 10.15 flight LH-5917 (Lufthansa code share - flight operert av Aegan Airlines)

10OCT MUC-OSL 13.00 - 15.10 flight LH-6170 (Lufthansa code share - flight operert av SAS)

Klager hadde videre kjøpt separat billett Oslo - Tromsø:

10OCT OSL-TOS 16.25 - 18.15 flight SK4424

Ved innsjekk i Mytilene ble klager informert om at de ikke kunne sjekkes inn hele veien, og at de måtte henvende seg ved ankomsts-service i Athen. Klager ringte Lufthansa som sa at LH5917 var kansellert, og at de var booket om til senere fly

Ved ankomst Athen oppdaget klager at LH5917 ikke var kansellert, flyet stod oppført på avgangstavlen med avgang kl 08.35. Ankomsts-service som ble operert av Aegan Airlines sa de ikke kunne hjelpe da billetten var utstedt på Lufthansa dokument, og henviste klager til å kontakte Lufthansa.

Etter mye frem og tilbake ble klager med reisefølge til slutt booket om til et fly Athen - München kl 19.15 og videre München - Oslo neste dag kl 08.45. De ankom Gardermoen 19 timer og 45 minutter forsinket.

Klager vet at Aegan Airlines i dagene før den 10. oktober hadde store problemer grunnet en varslet streik som ikke ble noe av.

Klager pådro seg utgifter til ny billett Oslo - Tromsø 11. oktober kl 13.05, pris kroner 1 550 per person. Hun krever ikke disse utgiftene erstattet.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av utgifter til:

- Hotell 86 euro
- Taxi til/fra hotell 32 euro
- mat/drikke 135,20 euro

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Aegean Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Kun opererende flyselskap kan fremlegge informasjon vedrørende en uregelmessighet. Klager bes henvende seg til opererende flyselskap Aegan Airlines.

### **Nemnda bemerker**

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Aegean Airlines ved nemndas e-post av 5. september 2017 med frist til 17. oktober 2017 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Aegean Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klager hadde en gjennomgående billett fra Mytilene til Oslo via Athen og München. Da hun og reisefølget skulle sjekke inn i Mytilene fikk de boardingpass kun til Athen, med beskjed om å henvende seg til ankomsts-service. Hun ringte Lufthansa som kunne fortelle at flyet var kansellert. Ved ankomst Athen ble klager gjort oppmerksom på at LH5917 ikke var kansellert, da flyet stod oppført på avgangstavlen. Klager og reisefølget ble booket om og ankom Oslo mer enn 19 timer forsinket.

Aegean Airlines har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda, og flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at det hadde rimelig grunn til å nekte klager og reisefølget ombordstigning. Klager har etter dette rett til standarderstatning 400 euro per person.

Klager pådro seg utgifter til forpleining, hotell, transport, mat og drikke i påvente av ny flyvning.

En passasjers rett til innkvartering etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 (C 214/13) punkt 4.3.1. Nemnda anbefaler at Aegan Airlines dekker klagers dokumenterte utgifter til transport til og fra hotellet, hotell, mat og alkoholfri drikke.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Aegean Airlines utbetaler standarderstatning med 400 euro per person, samt refunderer klagers dokumenterte utgifter til forpleining i påvente av ny flyvning.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik

Joachim Sponheim (SAS)