

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagerne krever EUR 1195,44 i erstatning for nektet innsjekking.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

93/09F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klagerne krever EUR 1195,44 i erstatning for nektet innsjekking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle 20. april 2008 reise hjem fra Flesland til Wien. Check-in tid på Flesland var på Lufthansas hjemmeside oppgitt til senest 30 minutter før avgang. Klagerne var der 55 minutter før avgang. Ingen skranker var åpne så klagerne måtte selv sjekke inn på automat. Innsjekk på den ene billetten gikk greit, men på den andre billetten fikk de stadig feilmelding, og dette førte til at beskjeden «check-in closed» kom opp på skjermen, og dette førte til at ingen av de to reisende fikk sjekket inn på skjermen. Det var da 40 minutter igjen til avgang. Samtidig åpnet skranken «check-in» og klagerne henvendte seg der, der fikk de etter noe «plunder» beskjed om at de var for sent ute til check-in. Klagerne ble henvist til service-skranken hvor de også ble nektet ombordstigning. Boardingen var ikke begynt på dette tidspunktet og det var fortsatt 30 minutter til avgang.

Klagerne kontaktet også Lufthansas serviceline i Tyskland hvor de ble rådet til å kjøpe nye billetter og så søke om å få pengene refundert.

Klagerne kjøpte nye billetter med Sterling fra Flesland til København og videre til Wien med SkyEurope. Da klagerne skulle sjekke inn ble de informert om at flyet var kansellert og dette medførte at klagerne ikke rakk sin videre forbindelse til Wien. Klagerne fikk gavekort slik at de kunne kjøpe seg mat. For andre gang kjøpte klagerne nye billetter for å komme se hjem. De kom hjem to dager forsinket.

Klagerne har klaget til Lufthansa via sin advokat, men er blitt nektet erstatning fra Lufthansa.

Lufthansa har ikke gitt respons på sekretariatets henvendelse av 16. mars 2009.

Nemnda bemerker:

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Som meddelt Lufthansa i brev av 16. mars 2009, vil nemnda i et slikt tilfelle basere avgjørelsen på sakens dokumenter.

Nemnda legger klagers opplysninger til grunn ved vurderingen av saken.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at klagerne uberettiget ble nektet innsjekking. Nemnda bemerker at en etter omstendighetene har forståelse for at den av de reisende som fikk sjekket inn på automat ikke fullførte sin innsjekking. Nemnda viser til at det på dette tidspunkt var god tid til innsjekkingen i henhold til gitt informasjon skulle stenge. Da klagerne innen angitt tid henvendte seg til manuell innsjekking, ble begge klagerne uberettiget nektet innsjekking. Lufthansa er i et slikt tilfelle ansvarlig for å dekke klagernes påregnelige tap som følge av den uberettigede avvisningen.

Nemnda anbefaler at Lufthansa dekker klagers utgifter til billetter Flesland - København med NOK 348,50 og utgifter til billetter København - Wien med DK 2 868,88.

For så vidt angår utgifter som følge av kanselleringen av Sterling flyet fra Flesland, er ikke disse utgiftene påregnelige for Lufthansa. Dette tapet må eventuelt rettes mot Sterling.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på NOK 348,50 og DK 2 868,88.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet i Oppland, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.