

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av flybilletter, dekning av forpleiningsutgifter og dekning av diverse tap grunnet kansellering og mistet videreforbindelse.

Dato

10.06.2024

Saksnummer

2023-03190

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Seat24.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter Oslo-Frankfurt-Sao Paulo-Vitoria gjennom Seat24:

LH863 (operert av Lufthansa) - Oslo-Frankfurt - kl. 16:25-kl. 18:30 - 27. mars 2023

LA8071 (operert av Latam Airlines Brasil) - Frankfurt-Sao Paulo - kl. 21:25-kl. 04:25 - 27.-28. mars 2023

LA3330 (operert av Latam Airlines Brasil) - Sao Paulo-Vitoria - kl. 08:05-kl. 09:30 - 28. mars 2023

Den 23. mars 2023 mottok klager beskjed om at LH863 Oslo-Frankfurt hadde blitt kansellert.

Den 27. mars 2023 ble klager omrutet til følgende ny reise:

LH867 (operert av Lufthansa) - Oslo-Frankfurt - kl. 18:50-kl. 20:55 - 29. mars 2023

LH506 (operert av Lufthansa) - Frankfurt-Sao Paulo - kl. 22:05-kl. 04:50 - 29.-30. mars 2023

LH4702 (operert av Lan Airlines) - Sao Paulo-Vitoria - kl. 08:05-kl. 09:30 - 30. mars 2023

Klager møtte opp på Gardermoen den 29. mars 2023 og fikk beskjed om at LH867 Oslo-Frankfurt hadde blitt forsinket til kl. 19:10 og deretter kl. 19:50.

Denne forsinkelsen medførte at klager ikke rakk videreforbindelsen LH506 Frankfurt-Sao Paulo.

Klager ble den 29. mars 2023 kl. 22:41 omrutet til ny flyvning LH506 Frankfurt-Sao Paulo med ny avreise dagen etter, den 30. mars 2023 kl. 22:05. Klager ble innlosjert på hotell etter flere timer i kø og fikk ikke benyttet bagasjen siden den var sendt med flyet som klager ikke rakk. Klager ventet hele dagen på flyplassen i Sao Paulo for neste fly til Vitoria som gikk kl. 23:00.

Klagers reise ble forsinket med tre døgn som medførte at hun gikk glipp av avtaler i Brasil.

Klager krever dekning av billett-kostnader, erstatning for kansellering av hotell, ekstra omkalfatringer innenlands i Brasil og generell avkortning av ferieopphold. I den grad det er dekning for ekstra arbeid i forbindelse med klageregistrering, vil klager også kreve dette.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Seat24 har i det vesentlige anført:

Kunden bestilte reisen sin 17. mars 2023 for én person fra Oslo til Vitoria med opererende flyselskap Lufthansa i samarbeid med Latam. Kundens reise ble bestilt med avreise den 27. mars 2023.

Den 24. mars 2023 mottok Seat24 informasjon fra Lufthansa om at flyvningen i kundens bestilling dessverre hadde blitt kansellert av flyselskapet. Dette gjaldt alle flyrutene Oslo–Frankfurt–Sao Paulo–Vitoria. Kunden ble informert den 25. mars via e-post og tilbudt muligheten til å søke om full refusjon fra flyselskapet.

Kunden kontaktet Seat24 den 27. mars 2023 angående disse endringene fra Lufthansa. Det ble oppdaget i forbindelse med dette at flybilletten hadde blitt endret av Lufthansa med ny reisedato 29. mars 2023.

På grunn av dette ble kunden informert om at Seat24 ikke lenger hadde tilgang til denne billetten og rådet dermed kunden til å kontakte flyselskapet direkte.

Vær oppmerksom på at et reisebyrå utelukkende fungerer som et mellomledd. Reisebyrået tar ikke noe ansvar for ruteendringer, kanselleringer av fly, forsinkelser eller andre hendelser knyttet til flyet. Reisebyrået har ingen kontroll over flyselskapenes eventuelle ruteendringer og tar ikke ansvar for kostnader som f. eks kan oppstå som følge av slike endringer. Reisebyrået er heller ikke ansvarlige for turer som kanselleres pga miljøkatastrofer, krigshandlinger, streik eller andre uforutsette hendelser da dette er noe som ligger helt utenfor deres kontroll som mellomledd. Reisebyrået påtar seg ingen ansvar for reisetjenestene som tilbys av tjenesteleverandørene, derfor er flyselskapet ansvarlig mottaker.

Vær også oppmerksom på at erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke kan reises mot Seat24 som mellomledd, men kun direkte mot flyselskapet.

Marco Polo Travel AS, Seat24, avviser klagers krav om å få erstatning for forsinkelsen som oppsto med tre dager, hotellkostnader, billettkostnader og andre kostnader i Brasil da denne tidsendringen var utenfor deres kontroll som formidler.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Klager krever kompensasjon for kanselleringen av LH863 med avgang den 27. mars 2023 og for forsinkelsen av LH867 med avgang den 29. mars 2023 som medførte mistet videreforbindelse. Klager krever også kostnader til forpleining.

Klager har opprettet en sak med AirHelp. Det har blitt betalt 651,80 EUR til klager den 14. juli 2023. Lufthansa viser til vedlegg. Denne summen består av 600 EUR i standarderstatning for forsinkelsen av LH867 og 51,80 EUR for forpleiningsutgifter.

LH863 ble kansellert grunnet streik blant bakkepersonellet på flyplassen i Frankfurt som var planlagt fra den 26. mars til den 27. mars 2023. Dette var ekstraordinære omstendigheter som ikke kan ansvarliggjøre Lufthansa til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om kanselleringen av LH863 Oslo-Frankfurt:

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Lufthansa har vist til streik blant bakkepersonellet på flyplassen i Frankfurt som var planlagt fra den 26. mars til den 27. mars 2023. Flyselskapet har kun skrevet dette i fritekst og ikke dokumentert med rapporter eller lignende fra flyplassen. Nemnda understreker at flyselskapet har blitt eksplisitt oppfordret til å dokumentere ekstraordinære omstendigheter, men at dette ikke er gjort.

Nemnda mener at Lufthansa i dette tilfellet ikke har dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har da krav på standarderstatning på 600 EUR for denne kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav c.

Spørsmålet om forsinkelsen av LH867 Oslo-Frankfurt:

Nemnda legger til grunn at flyvningen LH867 Oslo-Frankfurt ble forsinket slik at klager mistet videreforbindelsen og ankom endestinasjon mer enn 3 timer forsinket.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelig bestemmelsessted, har rett på standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Partene er enige om at klager har krav på 600 EUR i standarderstatning for denne uregelmessigheten. Lufthansa hevder at klager opprettet en sak med AirHelp og at det har blitt utbetalt standarderstatning til klager via Indem Advokatfirma AS. Klager hevder at hun aldri har hatt noen korrespondanse med AirHelp og aldri har gitt Lufthansa tillatelse til å ubetale via AirHelp.

Nemnda mener at Lufthansa ikke har dokumentert at klager har vært bistått av klagebehandlingsselskapet AirHelp i denne saken. Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa utbetaler 600 EUR i standarderstatning for forsinkelsen direkte til klager.

Spørsmålet om dekning av forpleiningsutgifter:

Klager har også rett på forpleining i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 9. Dette inkluderer måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Partene er enige om at klager har krav på dekning av forpleiningsutgifter. Lufthansa hevder de har utbetalt 51,80 EUR til klager via Indem Advokatfirma AS. Nemnda viser til at det ikke er sannsynliggjort at klager har vært bistått av AirHelp i denne saken. Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa utbetaler 51,80 EUR i forpleiningsutgifter direkte til klager.

Klager har krevet dekket utgifter til forpleining. Hun har ikke fremlagt kvitteringer, og har oversendt en kontoutskrift som inneholder ulike poster. Det er uklart for nemnda hvilke poster som knytter seg til forpleining og hva som er andre ting. Kontoutskriften omfatter også flere datoer enn det som er aktuelt for flyselskapets forpleiningsansvar. Nemnda er også usikker på om det som fremgår av kontoutskriftene er dekket av det som selskapet allerede har akseptert å dekke gjennom de 51,80 EUR nevnt over. Nemnda mener derfor at klager ikke har sannsynliggjort eller dokumentert at hun har hatt ytterligere utgifter til forpleining.

Spørsmålet om dekning av billett-kostnader:

Klager krever dekning av billett-kostnader. Nemnda mener at klager ikke har krav på dette. Klager ble omrutet kostnadsfritt av Lufthansa og skal ikke reise gratis. Klager har med dette ikke krav på dekning av billett-kostnader.

Spørsmålet om dekning av forhåndsbestilt hotell, ekstra omkalfatringer i Brasil, generell avkorting av ferieopphold og ekstra arbeid i forbindelse med klage:

Klager har, tross oppfordring, ikke dokumentert eller forklart disse tapene nærmere. Nemnda har derfor ikke grunnlag for å behandle disse kravene. Uansett mener nemnda at hensikten bak standarderstatningen er blant annet å dekke en passasjers ulemper ved kanselleringer og forsinkelser. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentant - påpeker også at et eventuelt tap må være påregnelig for flyselskapet for at klager skal kunne få erstatning for slike krav. Det er en fast uenighet mellom flertallet og forbrukerrepresentantene i nemnda om hvilke typer tap som er påregnelige for et flyselskap knyttet til forhåndsbestilte overnattinger og aktiviteter.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 1 200 EUR i standarderstatning til klager, samt dekker klagers forpleiningsutgifter på 51,80 EUR. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)