

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

13.11.2017

### Saksnummer

2017-00309

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Oslo til Valencia via Frankfurt den 23. november 2016 kl 06.35. Dagen i forveien den 22. november kl 11.51 mottok klageren beskjed om at LH865 fra Oslo til Frankfurt var kansellert som følge av pilotstreik i Lufthansa.

Klageren ringte utallige ganger til Lufthansa uten å komme gjennom på telefonlinjen. Da han endelig kom gjennom ventet han i 90 minutter før han ga opp. Klageren kjøpte ny billett fra Oslo til Alicante med SAS, og tok tog videre derfra til Valencia.

Klageren krever refusjon av nye flybilletter for to personer, kroner 2 722,46, samt refusjon av togbilletter for to personer, 71,3 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH865 ble kansellert som følge av streik blant pilotene i Lufthansa. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll.

Klagerens ubenyttede flybillett er refundert.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagerens krav.

### Nemnda bemerker

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

EU-forordningen nevner i sin fortale streik som eksempel på en ekstraordinær omstendighet som fører til at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at en lovlig streik i eget selskap som her, utgjør en ekstraordinær omstendighet som innebærer at flyselskapet ikke plikter å betale standarderstatning, mens mindretallet - forbrukernes representanter - mener at streik i eget selskapet, er en del av den ordinære driften, jf FLYKN-2011-123, jf FLYKN-2016-253 og FLYKN-2016-646.

Det er etter dette ikke grunnlag for standarderstatning. Det er da heller ikke krevd.

Enten kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet eller ikke, skal passasjeren få valget mellom refusjon og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller på en senere dato, jf forordningen artikkel 8.

Flyselskapet Lufthansa ser ikke ut til å ha lagt til rette for at klageren fikk ta et informert valg mellom refusjon eller omruting i dette tilfellet. Han kan da ikke sies å ha valgt refusjon. Han ønsket omruting raskest mulig på tilsvarende transportvilkår. Lufthansa har ikke bestridt klagerens fremstilling om at selskapet ikke tilbød hjelp til omrutingen.

I mangel av hjelp fra Lufthansa, kjøpte han nye flybilletter for seg og sitt reisefølge (til sammen 2 personer) til Alicante hos et annet flyselskap til 2 722 kroner. Han og følget fikk også utgifter til taxi fra flyplassen til togstasjonen i Alicante med 20 euro, og togbilletter til Valencia med 71 euro. Utgiftene er dokumentert med kvitteringer.

Lufthansa har verken bestridt beløpene eller at den nye reisen skjedde på tilsvarende transportvilkår i forordningens forstand.

Nemnda mener at Lufthansa plikter å erstatte utgiftene som klageren har hatt som følge av at selskapet ikke har oppfylt sin plikt til omruting, men med fradrag av det beløpet som skal være refundert for de kansellerte billettene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagerens utgifter til omruting med 2 722 kroner og 91 euro, men med fradrag av beløpet som er refundert for de kansellerte billettene.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)