

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billett samt andre utgifter i forbindelse med kansellering.

Dato

18.02.2022

Saksnummer

2021-01776

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Swiss International Air Lines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone hadde reise fra Oslo via Zurich til Alicante den 2. oktober 2021 med Swiss og retur fra Alicante via Frankfurt til Oslo den 9. oktober 2021 med Lufthansa.

Klager fikk aldri beskjed om kansellering, men oppdaget dette dagen før avreise da de skulle sjekke inn. Det ble tatt kontakt med Lufthansa og de kunne tilby en reise 4. oktober med mellomlanding et døgn hjem igjen fra 9-10. oktober på hotell i München. Klager valgte å reise på den nye reiseruten, og booket seg hotell ved München flyplass.

Ved ankomst Alicante flyplass den 9. oktober fikk klager beskjed om at hjemreisen var kansellert. De valgte å kjøpe seg nye billetter med Flyr fra Alicante til Oslo den 12. oktober 2021 til kroner 3512.

Klager krever å få dekket de nye billettene med Flyr NOK 3512, hotell i München EUR 59, buss EUR 21 og mat EUR 101,95.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa anfører at den 26. februar 2021 ble det sendt en endring i flytiden til klager. Lufthansa tilbød klager alternativer i henhold til 261/2004 artikkel 8. Klager ble bedt om å velge et av alternativene med følgende bemerkning: "Velg et av alternativene ovenfor eller kontakt vårt servicesenter innen 15. mars 2021 for alle andre endringer eller spørsmål for å unngå mulig kansellering av din nåværende bestilling".

Da klager ikke valgte et av alternativene ble bestillingen kansellert av Lufthansa. Klager kontaktet Lufthansa den 1. oktober via ChatBot angående bestillingen. Klager ble informert om at bestillingen deres ble kansellert da tidsendringen ikke ble bekreftet.

Lufthansa tilbød alternative flyvninger for 4. oktober som passasjeren avsto. Klager godtok senere det tilbudte alternativet og ombookingsinformasjon ble sendt den 1. oktober 2021.

Klager har i mellomtiden bedt om refusjon av billettene online via refusjonsskjema.

Flyvningene LH1849 og LH2452 opererte som planlagt. Derfor ble billetten refundert i henhold til aksepterte prisbetingelser til den opprinnelige betalingsmåten med NOK 334 per billett.

Swiss har anført at LX2171 hadde en tidsendring fra 17:15-19:30 til 10:30-12:45. Passasjerer ble informert om denne endringen per e-post 26.02.2021, som er mer enn 2 uker før flyavgang.

Swiss forklarer at LH ombooket passasjerer til en alternativ flyvning først 01.10.2021 hver vises det til vedlagt dokumentasjon. SWISS kan ikke holdes ansvarlig for dette da bestillingen og kontaktinformasjonen fra passasjerene kun var tilgjengelig for Lufthansa.

LX1211 og LX2174 opererte begge i tide.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt reise fra Oslo til Alicante via Frankfurt, operert av Lufthansa, med avreise 2. oktober 2021 og retur 9. oktober. Lufthansa sendte e-post til klager den 26. april 2021 med varsel om ruteendring og beskjed om at valgalternativ må velges innen 15. mars for å unngå kansellering av bestillingen. Dagen før opprinnelig avreisedato oppdaget klager at reisen var kansellert og kontaktet Lufthansa, som tilbød klager nytt alternativ med avreise 4. oktober. Klager aksepterte dette og ble tilsendt reisedokument som bekreftet avreise 4. oktober og retur 9. oktober.

Nemnda bemerker at ved kanselleringer fra flyselskapets side har klager rett på valget mellom omruting eller full refusjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har i denne saken valgt ombooking og har derfor ikke krav på full refusjon av billettene.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av nye returbilletter med Flyn, samt refusjon av ekstra utgifter som påløp grunnet endringer i returreisen. Klager anfører at det ble opplyst ved ankomst i Alicante den 4. oktober at returreisen var kansellert. Lufthansa har dokumentert at den aktuelle returreisen gikk som planlagt, samt at klager har sendt inn krav om refusjon av returbillettene. Disse er refundert i tråd med gjeldende billettvilkår, da avgangen gikk som planlagt.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på refusjon av nye returbilletter med Flyn eller påløpte ekstra utgifter til opphold, da det er dokumentert at Lufthansas avgang gikk som planlagt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)