

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter som følge av overbooking.

Dato

25.05.2022

Saksnummer

2021-01968

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, totalt tre personer, hadde kjøpt gjennomgående billetter av Supersaver og Gotogate og skulle reise den 10. oktober 2021 med Widerøe fra Haugesund til Bergen og med Lufthansa fra Bergen via Frankfurt til Tel Aviv. Returreisen skulle være 11. november med Lufthansa fra Tel Aviv via Frankfurt til Oslo og med SAS fra Oslo til Haugesund.

På avreisedagen kom de med Widerøe til Flesland kl. 09.55 og måtte sjekke inn på nytt. Automaten virket ikke og de måtte gå til en skranke. Det var lang kø i hallen og mye rot siden skrankene og personell ble flyttet flere ganger. Det var kaotisk og skrankene åpnet og stengte om hverandre. Da det endelig var deres tur ble de sendt forbi skranken og køen og rett til sikkerhetskontrollen med beskjed om å løpe mot gate. Ved gaten fikk de vite at flyet var overbooket. Deretter fikk de ingen hjelp eller kompensasjon. De måtte vente i 30 minutter på bagasjen deres som måtte hentes ut av flyet. Personellet ved gaten hadde notert dem som "no-show". Klager og hans ektefelle hadde ikke fått ombordstigningskort, men deres datter som kom frem til gate litt før dem, fikk et ombordstigningskort da hun kom dit. Personalet ved gate var lite samarbeidsvillige og nektet å utstede en bekreftelse på at flyet var overbooket eller hjelpe dem med omruting. Klager avviser Lufthansas påstand om at de var for sent ute og viser til at en dame med et barn som ankom gaten 20 meter foran dem fikk komme ombord.

Det var ingen fly fra Bergen som kunne få dem frem tidsnok den dagen. De måtte være fremme før kl. 12 neste dag da PCR testen gikk ut på tid. De reiste derfor hjem og tok et fly til Oslo neste kveld etter først å ha tatt en ny PCR-test.

Da de skulle reise hjem fra Tel Aviv viste det seg at Lufthansa hadde kansellert reisen da de ikke var med flyet på utreisen. De måtte derfor kjøpe nye billetter for å komme seg hjem igjen.

Klager sendte krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til nye billetter, mat og nye PCR-tester til Lufthansa, men har kun fått et midlertidige og dels uforståelige svar fra dem angående refusjon av billettene.

Klager krever totalt kr. 34289 i erstatning for seg og sin ektefelle og viser til at deres datter har sendt inn sitt krav på totalt kr. 15834 i sak nr. 2021-01979.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene ankom gaten på Flesland lufthavn for sent og ble derfor nektet ombordstigning til LH875 fra Bergen til Frankfurt. Billettene er derfor refundert klager i henhold til Lufthansas vilkår som klager har akseptert da han bestilte reisen. Billettene kostet hver 473,19 euro og det er refundert 95,70 i skatter og avgifter for hver av billettene.

Lufthansa viser til dokumentasjonen fra innsjekkingen som viser at passasjerene, totalt tre personer, ankom gaten kl. 12.50. Flyet hadde avgang kl. 13.05. Innsjekkingspersonalet ble informert om at det var for sent å akseptere passasjerene om bord i flyet.

Passasjerene løp likevel til gate der de nok en gang fikk beskjed om at det var for sent. Da de hadde en videre forbindelse fra Frankfurt til Tel Aviv var de ikke mulig å rekke å sjekke papirene og gjennomføre innsjekkingen. Passasjerene kom fra Haugesund til Bergen med WF502 som landet kl. 09.48. Bagasjen som kom fra Haugesund var allerede lastet av LH875 da passasjerene kom til gaten. Passasjerene hevder at de var i innsjekkingshallen i tre timer uten å få hjelp til å sjekke inn. Lufthansas handling agent bekrefter at det var åpne innsjekkingsskranker og forstår ikke hvorfor passasjerene kom til innsjekking så sent.

Returbillettene ble kansellert da passasjerene ikke møtte opp tidsnok til utreisen.

Lufthansa avviser klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Flyselskapet kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes. Det er passasjerens ansvar å møte opp i god tid før avgang, og man må ta høyde for at det kan være lange køer både i innsjekkings-, pass- og sikkerhetskontroll. I dette tilfellet er forholdene rundt innsjekkingsområdet på Flesland den 10. oktober fremstilt som kaotiske og med lange køer fra klagers side. Lufthansa har vist til at deres handling agent for innsjekk på Flesland ikke hadde problemer og hadde flere innsjekkingsskranker åpne. Hva som var årsaken til at det tok rundt tre timer for klager og hans medreisende å komme seg gaten for Lufthansas avgang med LH875 fra Bergen til Frankfurt denne formiddagen fremstår som svært uklart for nemnda.

Klager og flyselskapet forklarer seg ulikt, og etter nemndas syn er dette en ord-mot-ord situasjon. Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk skjedde er et bevisspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises.

Bevisspørsmål kan vanskelig klarlegges/ saken egner seg ikke.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)