

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

298/14F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Stavanger via Frankfurt den 1. desember 2013 sammen med sin mor og to av hennes venninner.

Ved ankomst sikkerhetskontrollen i Frankfurt var det 40 minutter igjen til avgang. Det var lang kø så klager spurte om han og hans reisefølge kunne gå gjennom fast track, men ble avvist. Det endte med at de ankom gaten etter at den var stengt.

Klager henvendte seg til Lufthansa men de kunne ikke gjøre noe for å hjelpe han med nye billetter. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter fra Frankfurt til Stavanger for til sammen kroner 16 660.

Klager stiller seg sterkt kritisk til den dårlige kundebehandlingen, og liten velvillighet fra Lufthansa til å hjelpe når uhellet var ute. Klager kan forstå at noen blir avvist om de møter for sent til gate ved starten på en reise, men ikke at de blir nektet hjelp i transit. Klagers venn fortalte at flyet var helt fullt, han mistenker derfor at flyet var overbooket.

Klager krever refundert utgifter til nye flybilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Alle flyselskap har bindende tider til når gatene stenger. Det er forståelig at dette kan være frustrerende for passasjerer som ankommer for sent til gate, men det er nødvendig for at flyene skal kunne gå til oppsatte tider.

Dersom en passasjer ankommer gaten for sent tillater Lufthansa seg retten til å selge hans plass til en annen passasjer. Det kan være årsaken til klagers mistanke om at flyet var fullbooket.

Klager hadde en billett med gyldig minimum connection time i Frankfurt. Lufthansa eier ikke Frankfurt Lufthavn og er ikke ansvarlig for sikkerhets- og passkontrollene, flyselskapet kan derfor ikke stå ansvarlig for at klager ikke rakk frem til gate i tide.

Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 11. mars 2014 med frist til 28. april 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager hadde en sammenhengende billett med Lufthansa fra London til Stavanger med mellomlanding i Frankfurt.

Ved bestilling av en gjennomgående billett er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Nemnda legger til grunn at billetten var utstedt i henhold til minstetiden for Frankfurt.

Klager har opplyst at de ankom Frankfurt 3-5 minutter forsinket. Lufthansa har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se bort fra at denne forsinkelsen var medvirkende til at klager ikke rakk videreforbindelsen. Klagerne hadde en gjennomgående billett til Stavanger, og nemnda er av den oppfatning at Lufthansa i den foreliggende situasjon pliktet å omrute klagerne til Stavanger uten omkostninger. Lufthansa avslo dette, og klager måtte kjøpe billett med annet selskap. Klager ble påført en ekstraavgift på kr 16.660. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa utbetaler en erstatning på 16 660 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.