

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet endring av forhåndsbetalte seteplasser.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-02007

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til tre forskjellige bestillinger gjort hos Lufthansa, på tre ulike reiser for seg og sin familie:

Oslo - Los Angeles via München 19. desember 2015 - klager betalte for ekstra benplass.  
Tel Aviv - Oslo via Frankfurt 5. desember 2016 - klager betalte for ekstra benplass.  
Mumbai - Oslo via München 19. april 2017 - klager betalte for å sitte på en bestemt seterad.

På samtlige reiser betalte han ekstra for å forhåndsreservere seteplass på ønsket rad og for å sitte på seterad med ekstra benplass. Hver eneste gang hadde Lufthansa uten forvarsel og uten å kunne forklare hvorfor i ettertid, flyttet klager og hans reisefølge til en seterad lenger bak i flyet.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at dette har skjedd gang på gang, uten at flyselskapet vil kompensere klager for hendelsene.

Lufthansa har forklart at årsaken er endring av flytype med annet sete-oppsett. Dette mener klager ikke kan stemme, for hver gang har klager passert seteraden han opprinnelig hadde bestilt plass på, hvor det nå satt andre mennesker.

Klager krever kompensasjon for hver av hendelsene over, samt en forklaring på om Lufthansa har rett til å gjøre dette.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Lufthansa beklager hendelsene, men ønsker å presisere at ingen seteplasser er garantert. Forhåndsreservasjon av seter er ikke del av kontrakten mellom passasjer og flyselskap, og Lufthansa reserverer seg retten til og når som helst kunne endre seterreservasjoner, selv etter at boarding har startet eller er fullført.

Lufthansa ønsker å refundere gebyrene klager har betalt for ekstra benplass, kroner 440, men kan ikke imøtekomme hans krav om ytterligere kompensasjon.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 7. september 2017 med frist til 19. oktober 2017 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.

På Lufthansas nettside fremgår det at selskapet har tatt forbehold om å foreta endring av en seterreservasjon når det er nødvendig av operasjonelle årsaker som for eksempel endring av flytype på kort varsel. I så fall vil selskapet tilbakebetale gebyret betalt for setene. I dette tilfellet har Lufthansa tilbudt å refundere gebyrene klager har betalt for ekstra benplass, kroner 440.

Nemnda anbefaler at Lufthansa tilbakebetaler gebyret klager har betalt for ekstra benplass.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa tilbakebetaler gebyret klager og hans reisefølge har betalt for ekstra benplass.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)