

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00308

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klagerne skulle reise fra Frankfurt til Oslo den 6. april 2015 kl. 10:40 med LH866/SK3205. De ble nektet ombordstigning grunnet overbooking.

Klagerne måtte finne alternativ reise hjem, uten hjelp fra Lufthansa/SAS.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har i det vesentlige anført:

Flyvningen fra Frankfurt til Oslo var operert av Lufthansa, og det er Lufthansa som har håndtert klager i Frankfurt.

SAS kan ikke se at de kunne ha påvirket dette på noen måte.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Lufthansa German Airlines har i det vesentlige anført:

Klager ankom gate for sent og ble derfor nektet ombordstigning. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Avgangstid var kl. 10:40 og gaten stengte kl. 10:00.

Lufthansa kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7 (standarderstatning der erstatningens størrelse varierer med lengden på flyreisen), samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs. tilby

refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordningen. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap», et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren».

Klagerne hadde kjøpt billetter hos Gotogate. Det fremkommer av billetten at flygningen fra Lisboa til Frankfurt opereres av Lufthansa. At flygningen har et SK nummer (SAS prefiks) skyldes at SAS i dette tilfellet har kjøpt et antall seter hos Lufthansa. Det er imidlertid Lufthansa som er det opererende flyselskap.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var Lufthansa som nektet klagerne ombordstigning i Frankfurt. SAS er ikke ansvarlig for dette. Klagerne krav mot SAS kan etter dette ikke føre frem.

Det står påstand mot påstand om klagerne møtte frem for sent ved gaten i Frankfurt. Klagerne har erkjent at de møtte sent. Men likevel med god margin. De aller fleste hadde gått om bord i bussen som skulle frakte passasjerene til flyet. Lufthansa har anført at klageren møtte frem for sent. Billettene ble kansellert kl. 10:26 (UTC-tid dvs. kl. 12:26) pga. at klagerne ikke var møtt frem ved gate. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det forholder seg slik Lufthansa sier. Nemnda viser til at klagerne allerede var sjekket inn for strekningen i Lisboa, noe som tyder på at avvisningen ikke skyldtes overbooking. Nemnda kan videre ikke se at den fremlagte kølapp gir grunn til annen konklusjon.

Nemnda finner det etter dette mest sannsynlig at klagerne møtte frem for sent ved gate. Lufthansa hadde således rett til å avvise klagerne, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)
Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Linda Olsen (Norwegian)