

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av kostnader til hjemreise og utgifter til overnatting som ikke ble benyttet grunnet kansellering.

### Dato

22.02.2023

### Saksnummer

2022-01477

### Tjenesteytere

eSkyTravel.no

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen tre personer) skulle reise fra Oslo via Frankfurt til Nice den 1. juli 2022 med KLM kjøpt gjennom eSkyTravel.no. Ved oppmøte på flyplassen fikk klager beskjed fra innsjekkingspersonalet om at flyet var kansellert. Dette hadde klager ikke fått beskjed om fra eSkyTravel.no eller Lufthansa før hun møtte opp på flyplassen. Klager tok kontakt med Lufthansa på telefon hvor hun fikk beskjed om at de var booket om til ny flyvning den 4. juli 2022 (Oslo kl. 18:30 via München med ankomst Nice kl. 23:30).

Klager kjøpte nye billetter med SAS den 02. juli fra Oslo til Nice og krever refusjon av disse kostnadene.

Klager krever også standarderstatning for tre personer, refusjon for ubenyttede billetter fra Oslo til Nice den 4. juli samt refusjon for ubenyttet overnatting fra den 1. til 2. juli.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eSkyTravel.no har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Ifølge Lufthansa skulle klagers flyvning opereres av en flymaskin som skulle lande i Oslo kvelden før, men på grunn av dårlig vær (vind og tordenvær) og flyrestriksjoner i Frankfurt, kom ikke flyet seg til Oslo og klagers flyvning LH865 måtte kanselleres. Lufthansa mener at dette er en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra å betale standarderstatning.

Differansen mellom de refunderte Lufthansa-billettene og SAS-billettene vil Lufthansa refundere, men ikke beløpet for de opprinnelige billettene fordi disse allerede er

refundert til eSkyTravel.com. Refusjonsbeløpet blir derfor 10128 NOK (totalt nye SAS-billetter 14703 NOK – refusjonsbeløp LH-billetter 2075,05 PLN = 4575 NOK).

Angående kravet på 1066,78 NOK mener Lufthansa at de ikke er ansvarlig fordi utgiftene ikke er forårsaket av kanselleringen.

### **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.

eSkyTravel.no har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda legger til grunn at Lufthansas flyvning LH865 fra Oslo til Frankfurt den 1. juli 2022 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Tilsvaret fra Lufthansa inneholder kun en forklaring og et lite utdrag om været i Frankfurt dagen før klagers flyvning. Det burde etter nemndas syn vært fremlagt mer detaljert dokumentasjon, f.eks. rotasjonslogg for flymaskinen. Nemnda mener at Lufthansa i denne saken ikke i tilstrekkelig grad har dokumentert at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet og klager har dermed krav på standarderstatning med 400 EUR pr person, til sammen 1200 EUR.

Lufthansa har ikke bestridt at klager har krav på erstatning for opprinnelige billetter og for mellomlegget mellom opprinnelige billetter og nye billetter. Lufthansa vil imidlertid ikke refundere kostnaden til de opprinnelige billettene, da de skal være refundert til eSkyTravel.no.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, og i henhold til forordningens artikkel 8 nummer 1 bokstav a har passasjerer rett på full refusjon av billettene når flyvningene kanselleres. Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at Lufthansa refunderer kostnaden for de opprinnelige billettene og eventuelt mellomlegget mellom opprinnelige ubrukte billetter og nye billetter dersom det ikke

allerede er gjort. Eventuell refusjon til eSkyTravel.no kan Lufthansa be om å få tilbake derfra.

Klager har krevd erstatning for kostnader til ubenyttet overnatting fra 1-2. juli grunnet forsinket utreise, 1067 NOK. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene mener at et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet. Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - bemerker at flyselskapet i utgangspunktet plikter å dekke klagerens tap av hotellopphold etter luftfartsloven § 10-20, men at det følger av flypassasjerforordningen artikkel 12 at standarderstatningen kan trekkes fra ytterligere erstatning etter annet rettsgrunnlag. Ut fra sakens dokumenter vurderer mindretallet at det er sannsynlig at klagers egen omruting Oslo-Nice 2. juli var første tilgjengelige flygning. Kanselleringen anses derfor som årsaken til tapet av hotelldøgnet. På bakgrunn av dette mener mindretallet at standarderstatningen og retten til erstatning etter luftfartsloven bør samordnes. Da standarderstatningen overstiger klagerens økonomiske tap ved ubenyttet hotell, har klageren ikke rett på ytterligere erstatning etter luftfartsloven § 10-20.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler standarderstatning med 400 EUR pr person samt refunderer kostnaden for de opprinnelige billettene og eventuelt mellomlegget mellom opprinnelige billetter og nye billetter dersom det ikke allerede er gjort.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)