

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av hotell og alternativ retur reise på grunn av askesky.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

404/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Refusjon av hotell og alternativ retur reise på grunn av askesky.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle fly fra Stavanger til Frankfurt 15. april 2010 med LH3161, men flyet ble kansellert på grunn av askesky over Europa. Klager tilbragte to netter i Stavanger og reiste deretter med båt til Danmark og tog videre til Brüssel. Han ankom Brüssel 19. april.

Klager krever refusjon av hotellopphold og ny hjemreise med båt og tog, totalt EUR 639,21.

Lufthansa har tilbudt seg å dekke hotell, EUR 224, samt refusjon av klagers opprinnelige returbillett med fly.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH3161 ble kansellert som følge av vulkanutbrudd på Island. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Lufthansas kontroll.

Lufthansa har den 16. august 2010 refundert klager for hotell oppholdet og bruk av telefon, totalt EUR 224.

Klager får også refundert sin opprinnelige returreise med fly, men dette må refunderes av Orbitz som solgte han flybilletten.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av alternativ hjemreise med båt og tog.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en

slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er forhold utenfor flyselskapets kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Nemnda har ved den videre vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, bemerker innledningsvis at passasjerene ved innstilling av en flygning har valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapenes kontroll.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. I den ekstraordinære situasjon som forelå var det imidlertid store praktiske problemer med å nå ut til hver enkelt. Passasjerene var således i stor utstrekning henvist til orientering på flyselskapenes hjemmeside.

Nemndas flertall legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke oppnådde kontakt med Lufthansa.. Lufthansa tok heller ikke kontakt med klager. Klager fikk følgelig ikke noe tilbud om omruting. Det er uklart hvilken informasjon som ble lagt ut på Lufthansas hjemmesider den 15. april. Flertallet kjenner således ikke til om det ble gitt informasjon om at passasjerene ville bli omrutet snarest mulig og at de hadde rett til å få dekket hotell og mat frem til omruting kunne skje. Flertallet kjenner heller ikke til om det var lagt ut informasjon om at man ikke ville få dekket utgifter til alternativ hjemtransport.

I den foreliggende uklare situasjon, der ingen visste hvor lenge luftrommet ville være stengt, og hvor det var uklart hvilke rettigheter man hadde, har flertallet forståelse for at klager valgte å komme seg hjem på egenhånd.

Utgifter til hjemtransport beløp seg til kr 639, 21 euro. Flertallet er av den oppfatning at Lufthansa bør dekke klagers tap. Ved vurderingen legger flertallet vekt på at klager ikke ble tilbudt omruting og hotell frem til omruting kunne skje. Klager var således overlatt til seg selv. Til fradrag går utgiftene til flybillettene, hvis disse er refundert

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter har et annet syn på saken.

Innstillingen skyltes at luftrommet ble stengt, og myndighetene kunne ikke opplyse hvor lenge stengningen ville vare. Generelt ble passasjerer oppfordret til ikke å komme til flyplassene, men å følge med på flyselskapenes hjemmesider og i massemedia. Det kan derfor ikke legges vekt på at klager ikke fikk en brosjyre med sine rettigheter, eller at forpleining ikke var arrangert av Lufthansa.

Det fremgår av EU forordning 261/04 punkt 8.1.(b) at ved innstilling skal flyselskapet tilby passasjerer omlegging av reiseruten under sammenliknbare forhold til bestemmelsessted. I dette ligger også pris på transporten, klager hadde betalt

\$ 421,25 for hele t/r billetten, og € 639,21 for sin alternative transport.

Det var umulig for Lufthansa den 15. april å tilby ny reiserute i henhold til artikkel 8.1.(b) da luftrommet var stengt. Klager valgte selv å arrangere bakke og sjø transport til Brüssel. Denne transport er overhodet ikke sammenliknbar med flytransport. Heller ikke prisen. Lufthansa verken kunne eller var forpliktet til å arrangere en så sammensatt og dyr reise for den enkelte passasjer som klager selv arrangerte her, følgelig kan ikke Lufthansa holdes ansvarlig. Mindretallet kan ikke se noen hjemmel for at Lufthansa skal dekke klagers utlegg til den alternative transport.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler er erstatning på EUR 639,15. Til fradrag går eventuell refusjon av fly billettene.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.