

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

515/14F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en billett t/r Oslo - Budapest via Frankfurt med SAS/Lufthansa via et reisebyrå. Utreisen skulle finne sted 3. april 2014.

Før avreise fant klager ut at utreisen var kansellert. Reisebyrået ga tilbud om ombooking som medførte ankomst 4. april. Dette kunne ikke klager akseptere da han skulle delta på et møte i Budapest den 4. april.

Klager viser til EU-forordning 261/2004 hvor det kommer frem av flyselskapet ved kansellering plikter å tilby omruting snarest mulig. Snarest mulig var med Norwegian samme kveld den 3. april, men dette ble ikke akseptert av reisebyrået/flyselskapet.

Klager valgte å kjøpe nye billetter med et annet selskap, pris kroner 3 499 per person.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 6 998.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda eller til klager.

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 22. mai 2014 med frist til 8. juli 2012 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.

Ved kansellering skal passasjeren gis valget mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet eller refusjon av hele billettprisen.

Klagerne ble tilbudt omruting neste dag. Hvorvidt dette er å anse som «snarest mulig» i henhold til forordningen, vil bero på en helhetsvurdering av bl.a. tilgjengelige alternativer, kostnader forbundet med disse og partenes interesser. Omruting vil først bli søkt gjennomført med eget selskap. Dersom dette ikke er mulig innen fristen, plikter selskapet å tilby omruting med annet selskap.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse i saken, og nemnda har følgelig ingen informasjon om alternative flygninger, omkostninger ved utsettelse mv. På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at tilbudt omruting ikke var i henhold til forordningens regler. Byrådet var videre kjent med at klager ikke kunne akseptere tilbudet, og at han måtte velge et annet alternativ. Byrådet kunne således ha tatt problemet opp med Lufthansa på nytt. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagerens ekstraavgifter (utgifter til nye billetter med fradrag av Lufthansabillettene).

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagers ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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.