

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2017-00376

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Oslo til Manchester via Frankfurt fredag den 25. november 2016 kl 13.00 med Lufthansa. Formålet med reisen var å se en fotballkamp i Liverpool. Dagen i forveien kl 11.14 mottok klageren en sms om at flyvningen var kansellert, men han mottok ingen annen informasjon. SAS på Gardermoen fikk ombooket klageren, men det var kun mulig å komme seg til London. Klageren måtte selv kjøpe togbillett fra London til Liverpool.

Klageren krever refusjon av utgift til togbillett, GBP 112.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH861 og LH946 ble kansellert som følge av streik, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Lufthansas kontroll. Klageren har dessverre heller ingen rett til refusjon av utgifter til togbillett da dette ikke er å anse som Lufthansas ansvar.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 artikkel 5.

EU-forordningen nevner i sin fortale streik som eksempel på en ekstraordinær omstendighet som fører til at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at en lovlig streik i eget selskap som her, utgjør en ekstraordinær som innebærer at flyselskapet ikke plikter å betale standarderstatning, mens mindretallet - forbrukernes representanter - mener at streik i eget selskapet, er en del av den ordinære driften, jf FLYKN-2011-123, jf FLYKN-2016-253 og FLYKN-2016-646.

Det er etter dette ikke grunnlag for standarderstatning. Det er da heller ikke krevd.

Enten kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet eller ikke, skal passasjerene få valget mellom refusjon og omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår eller på en senere dato, jf forordningen artikkel 8.

Klageren ønsket omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår. Lufthansa har ikke bestridt klagerens fremstilling av at selskapet ikke hjalp klageren med omruting, men måtte ordne dette selv med hjelp fra SAS. Han fikk da reise med fly til London, og fikk en utgift til togreise til Liverpool med GBP 112. Utgiften er dokumentert med kvittering.

Lufthansa har verken bestridt beløpene eller at den nye reisen skjedde på tilsvarende transportvilkår i forordningens forstand.

Nemnda mener at Lufthansa plikter å erstatte denne utgiften som klageren har hatt som følge av at selskapet ikke har oppfylt sin plikt til omruting.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa refunderer klagerens utgift til togbillett med GBP 112.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)