

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Kansellering som følge av askeskyen fra Island. Krav om erstatning av ekstraavgifter.

### Dato

10.04.2011

### Saksnummer

244/10F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Kansellering som følge av askeskyen fra Island. Krav om erstatning av ekstraavgifter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Amman via Frankfurt den 18. april 2010. Flyet ble kansellert på grunn av askeskyen fra Island.

Klager prøvde flere ganger å komme i kontakt med Lufthansa for å få informasjon om alternativ flygning, men verken telefon eller internett var til noen hjelp.

Klager oppdaget da at det var mulig å bestille de samme billettene med avreise 25. april og retur 10. mai. Klager bestilte disse billettene. Senere samme dag, antagelig 21. april, fikk klager kontakt med Lufthansa på telefonen. Vedkommende klager snakket med opplyste at klagerne kun kunne reise på de originale billettene den 27. april. Da klager fortalte at det var billetter ledige den 25. april, ble han fortalt at han måtte velge mellom de to billettene og enten reise søndag eller tirsdag. Klager valgte søndag i og med at han allerede hadde mistet en ferieuke.

Det var ledige seter både på flyturen den 25. april og på returen den 10. mai. Dette gjaldt også økonomiklasse.

Klager måtte betale NOK 12 482 for de nye billettene. Han har fått refundert NOK 8 724 for de opprinnelige billettene. Klager er av den oppfatning at Lufthansa bør refundere mellomlegget. Klager viser bl.a. til at Lufthansa burde ha omrutet ham snarest mulig. Han viser videre til at han i flere dager hadde forsøkt å komme i kontakt med Lufthansa uten å lykkes. Klager finner det urimelig at Lufthansa skulle tvinge ham til å utsette avreisen ytterligere to dager når det var ledige seter den 25.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Lufthansa har i det vesentlige anført:

Flygningen ble kansellert på grunn av askeskyen fra Island. Dette var en hendelse utenfor Lufthansas kontroll. Passasjerene som ble berørt av dette hadde rett til enten å kansellere

billettene uten omkostninger eller omruting uten omkostninger til utgangen av mai. Dette ble tilbudt som en goodwill.

Siden klagerne kansellerte sine opprinnelige billetter, kan de ikke garanteres nye billetter til samme pris på en annen dato.

Lufthansa beklager at de ikke hadde mulighet til å omrute klagerne til den 25. april. Dessverre måtte fortsatt mange fly kanselleres, og ved å utskyte klagerens flight til en senere dato, økte man muligheten for at flyet faktisk kunne fly slik at passasjerene kunne nå sitt reisemål så snart som mulig.

Flygningen den 25. april var nesten fullbooket, og grunnen til at det var så mange ledige seter var at mange passasjerer avbestilte i siste øyeblikk eller ikke møtte opp.

Klager fikk refundert de opprinnelige billettene den 5. mai 2010.

Lufthansa beklager at de ikke kan refundere klagerne differanse mellom nye og gamle billetter. Ved å kjøpe nye billetter aksepterte klagerne den nye prisen. Lufthansa kan heller ikke refundere de nye billettene siden disse har blitt brukt.

### **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 arrangørens kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. 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. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd:

«Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Klager har opplyst at han ved flere anledninger per telefon og internett forsøkte å komme i kontakt med Lufthansa uten å lykkes. Lufthansa har ikke kommentert dette, og nemnda

legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda legger på denne bakgrunn videre til grunn at Lufthansa ikke tok kontakt med klager.

Klager bestilte nye billetter den 21. april. Ny utreise var 25. april. Klager kom samme dag i kontakt med Lufthansa, og de opplyste at klager var omrutet til den 27. april. Lufthansa ble samtidig orientert om klagerens nye billettkjøp og presentert for klagers anmodning om å kunne reise den 25. april i stedet for den 27. april uten ekstra kostnad.

Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa i den foreliggende situasjon burde ha akseptert omruting av klager til den 25. april. Nemnda viser til at Lufthansa i henhold til forordningen pliktet å tilby klager omruting snarest mulig på samme transportvilkår. Klager hadde opprinnelig økonomiklassebilletter, og det var økonomiklassebilletter klager hadde kjøpt for avreise også den 25. april. Nemnda er av den oppfatning at det i denne sammenheng ikke kan legges vekt på at de nye billettene var dyrere enn de opprinnelige. Plikten til å tilby omruting gjelder på «samme transportvilkår». Plikten er ikke begrenset at det er tilgjengelig billetter til samme pris.

Nemnda anbefaler etter dette at klagerne refunderes mellomlegget på NOK 3 708.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klager NOK 3 708.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*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.*