

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.08.2012

Saksnummer

287/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines, Thai Airways og Condor

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til Phuket via Frankfurt og Bangkok den 16. desember 2011. Grunnet dårlig vær i Frankfurt ble LH863 fra Oslo til Frankfurt kansellert.

Klagerne kontaktet Lufthansa servicesenter, og fikk tilbud om til å reise Oslo - Stockholm den 17. desember, og videre derfra til Bangkok den 18. desember med TG961. Klagerne sa de ville sjekke med SAS før de bekreftet plassene. Da klagerne var i kontakt med SAS billettkontor på Gardermoen takket de ja til disse plassene og fikk utdelt boardingkort hele veien.

Da klagerne skulle sjekke inn på TG961 i Stockholm ble de fortalt at de ikke hadde plass på dette flyet da SAS ikke hadde bekreftet plassene deres.

Klagerne ble på nytt booket om til å reise via Frankfurt den 19. desember med Condor, DE7376. Klagerne ble forsikret om at de nå hadde plass hele veien, men da de skulle sjekke inn den 19. desember ble de igjen avvist. Klager ble altså nektet ombordstigning for andre gang.

Etter 16 timer på flyplassen i Frankfurt kom klagerne seg avgårde til Thailand.

Klagerne krever standarderstatning for begge hendelsene, EUR 600 x 2 per person.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH863 ble kansellert som følge av dårlige værforhold i Frankfurt. Det vises til vær rapport. Lufthansa viser til Montreal konvensjonen og EU forordningen som sier at flyselskapene er fritatt for utbetaling av kompensasjon når årsaken til hendelsen er ekstraordinær og utenfor flyselskapenes kontroll.

Klagerne tok kontakt med Lufthansa servicesenter i Cape Town per telefon, som tilbød de en rute via Stockholm og Bangkok. Klagerne ønsker derimot å vente på assistanse fra sitt

reisebyrå før de aksepterte denne omrutingen. Da klagerne aldri kom tilbake og bekreftet omrutingen, ble plassene på TG961 kansellerte.

SAS booket om klagerne til SK673 fra Stockholm til Frankfurt 18. desember, og videre med DE7376 fra Frankfurt til Bangkok den 19. desember. Beklageligvis var DE7376 overbooket.

Svært mange flyselskap overbooker mange av sine flyvninger ettersom statistikken viser at opptil 25 % av passasjerene ikke dukker opp. Lufthansa forsikrer om at overbookinger blir gjort i stor forsiktighet, og det er sjelden passasjerer med gyldige reserverasjoner blir nektet boarding.

Lufthansa kan bekrefte at SAS handlet i god tro da de ombooket klager til denne flyvningen. Da SAS ikke har tilgang til Condors systemer, kunne de ikke vite at flyet var overbooket. Verken SAS eller Lufthansa kan påta seg ansvaret for andre flyselskaps overbookinger.

Klager fikk dekket hotell ventetiden. Klagerne vil i tillegg fått EUR 100 per person for matutgifter så snart Lufthansa mottar bankdetaljer.

Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Thai Airlines har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge har fått hjelp av SAS til å foreta en reservasjon på TG 961 den 18. desember 2010. I kopien av reservasjonen som er fremlagt er det ikke påført billettnummer. En reservasjon alene er ikke tilstrekkelig dokumentasjon for å kunne foreta en flyreise. Det må forefinnes et tilhørende billettnummer. Dersom det kun blir foretatt en reservasjon uten at billettnummeret blir satt inn i reservasjonen, vil reservasjonen automatisk bli slettet fra passasjerlisten når avgangen og passasjerlisten skal klargjøres forut for avgang.

Passasjerene opplyser at de var ute i god tid. Sannsynligvis er de blitt avvist da reservasjonen allerede var slettet på grunn av manglende gyldig flybillett til den gjeldende avgangen.

Condor har i det vesentlige anført:

Det foreligger ikke lenger noen opplysninger om en bestilling av flygning med Condor.

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 artikkel 5. 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen med LH863 fra Oslo til Frankfurt ble kansellert pga vanskelige værforhold i Frankfurt. Denne kanselleringen gir ikke rett til erstatning etter EU forordningen. Det synes ikke bestridt.

Klager krever standardkompensasjon for nektet ombordsting/overbooking på flygningen TG961 fra Stockholm til Bangkok. Han krever også standardkompensasjon for nektet ombordstigning/overbooking fra DE7376 fra Frankfurt til Bangkok.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke fikk noen bekreftet billett/billettnummer fra Thai Airlines. Nemnda viser til at den fremlagte reservasjonen ikke inneholder noe billettnummer. Klagerne hadde etter dette ikke noen gyldig billett med Thai fra Stockholm, og Thai måtte avvise klagerne. Det kan synes som om det har oppstått en misforståelse mellom klager og SAS på dette punkt. De foreliggende opplysninger gir imidlertid ikke grunn til å laste SAS for en eventuell misforståelse.

Klagerne ble omrutet via Frankfurt. Klager ble nektet ombordstigning av Condor i Frankfurt. Condor har ikke kunnet gi noen forklaring på dette. Condor har følgelig ikke godtgjort at avvisingen var berettiget, og nemnda er av den oppfatning at Condor plikter å betale klagerne en standarderstatning på 600 euro per person, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3, jf. artikkel 7.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Condor betaler klagerne en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle 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.