

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter i forbindelse med kansellert flyvning.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01529

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett utstedt med Lufthansas billettnummer og skulle reise med et reisefølge på 12 personer den 26. mars 2022 fra Oslo med LH863 til Frankfurt og videre derfra med LH4356 som skulle flys av Eurowings til Windhoek i Namibia. Fire timer før avreise fra Oslo lufthavn fikk klager sms beskjed om at flyvningen fra Frankfurt til Windhoek samme dag var kansellert. Klager var på det tidspunktet klar til å reise til flyplassen. Da de andre i hennes reisefølge allerede var på flyplassen eller på vei dit, valgte hun å dra til Gardermoen i håp om at de ville finne en løsning for å komme seg av gårde. Flyvningen fra Gardermoen til Frankfurt var ikke kansellert, men de ble nektet ombordstigning på Gardermoen fordi flighten fra Frankfurt til Windhoek var kansellert. De fikk omruting tre dager senere og dette fikk alvorlige følger for klagers timeplan og aktiviteter i Namibia.

Klager sendte en klage på kansellert reise til Lufthansa og fremsatte krav om standarderstatning på 600 euro i henhold til EU-forordning 26172004. Alle i klagers reisefølge har sendt inn krav om erstatning. Fem av dem har fått standarderstatning og en er blitt lovet erstatning uten at dette er mottatt. Resten av reisefølget, inkludert klager, har ikke fått svar eller erstatning.

Som svar på tilsvaret fra Lufthansa til nemnda, har klager informert om at hun sendte sin første henvendelse til Eurowings, men fikk til svar fra dem at saken var oversendt til Lufthansas kundeservice for oppfølging der. Klager har i all korrespondanse etter dette forholdt seg til e-post adressen customer.relations@lufthansa.com.

Klager krever standarderstatning på 600 euro, samt refusjon for ombooking av bussreise i Namibia med 100 euro, samt utgift til togbilletter tur/retur Oslo lufthavn med 48 euro.

Klager krever i tillegg forsinkelsesrente regnet fra 30 dager etter at kravet ble sendt Lufthansa første gang den 12. april 2022.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen LH4356 fra Frankfurt til Windhoek ble flydd av flyselskapet Eurowings Discover som dermed er ansvarlig flyselskap i henhold til EU-forordning 261/2004. Lufthansa ber klager og nemnda henvende seg til dette selskapet.

Nemnda bemerker

Klagers reise til Windhoek den 26. mars 2022 ble kansellert. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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 foreligger et slikt spesielt tilfelle og at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen/forsinkelsen.

Lufthansa har ikke kommentert eller dokumentert årsaken til kanselleringen av LH4356 fra Frankfurt til Windhoek, men henvist til at ansvaret ligger hos flyselskapet som skulle operere flyvningen. Nemnda er enig i at dette er hovedprinsippet i EU-forordning 261/2004, jf artikkel 2 b), samt betraktning nr. 7.

I dette tilfellet henvendte imidlertid klager seg til Eurowings Discover først med sitt krav, men der ble hun henvist til å kontakte Lufthansa, hvilket hun gjorde i påfølgende henvendelser, men uten at hun har fått svar. Flere av hennes medreisende har også klaget til Lufthansa og fått utbetalt erstatning for den kansellerte reisen. Lufthansa har i sitt tilsvaer til nemnda henvist klager tilbake til Eurowings Discover. Dette er etter nemndas mening en uheldig og lite samordnet behandling av felles passasjerer.

Klagers billett var utstedt på et Lufthansa-dokument med Lufthansas rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle i henhold til teksten i billetten opereres av «EW Discover». Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjeren». Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av Lufthansa og EW Discover i et såkalt «code share» samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Ettersom billetten er utstedt på et Lufthansa-dokument og er en code share hvor Lufthansa skulle utføre første flyvning, har nemnda kommet til at Lufthansa må være ansvarlig overfor klager, jf. prinsippene rundt ansvarlig flyselskap ved code share billetter i EU-domstolens dommer i sakene C-537/17, C-502/18 og C-367/20. Nemnda legger

videre til grunn at klager ble nektet ombordstigning i Oslo til flyvningen med Lufthansa fordi flyvningen fra Frankfurt var kansellert og således har et selvstendig grunnlag for standarderstatning i henhold til forordningens artikkel 4, samt EU-domstolens dommer i sakene C-22/11 og C-321/11.

Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa utbetaler en standarderstatning på 600 euro til klager, samt refunderer klagers utgift til togreise tur/retur Oslo lufthavn som følge av utsatt reise mot fremleggelse av kvittering, jf forordningens artikkel 9 nr 1 c).

Standarderstatningen er ment å omfatte også ikke-økonomiske tap, herunder ulike ulemper, i tillegg til utgifter til for eksempel parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. En passasjer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven, men det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag skal samordnes med standarderstatningen. Klagers utgift på 100 euro til ombooking av bussreise i Namibia anses derfor dekket av standarderstatningen.

Klager har fremsatt krav om forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, regnet fra 30 dager etter at hun fremsatte sitt krav om erstatning og refusjon den 12. april 2022. Nemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler slik rente.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler en standarderstatning på 600 euro til klager, samt refunderer klagers utgift til togreise tur/retur Oslo lufthavn mot fremleggelse av kvittering, med tillegg av forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, regnet fra 30 dager etter at klager fremsatte sitt krav om erstatning og refusjon den 12. april 2022.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)