

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter grunnet kansellering.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02648

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Lufthansa fra Bergen til Frankfurt den 27. juli 2022 (LH877). Cirka 22 timer før avgang fikk klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager antar at det var intern streik som var årsaken til kanselleringen.

Klager hadde bestilt flybillett med et annet flyselskap (separat bestilling) videre fra Frankfurt med avgang seks timer etter opprinnelig ankomsttidspunkt på Lufthansa-flyvningen. Klager forsøkte å få kontakt med Lufthansa både på chat og telefon for å få ombooket slik at hun kunne rekke den neste avgangen. Klager lyktes ikke med dette. Klager booket derfor selv rimeligste alternativ for å rekke flyet videre. Dette innebar overnatting i Frankfurt. Hun sendte inn refusjonskrav til Lufthansa med krav om dekning av ny flybillett med ekstra kolli (som hun hadde på opprinnelig billett med Lufthansa), hotellovernatting, samt standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Klager har i tillegg informert om at hun kvelden før avreisen fikk SMS om at hun var ombooket til en annen reiserute. Denne ruten ville imidlertid være for sen til å rekke neste fly. Hun forsøkte igjen å kontakte servicetelefonen til Lufthansa for å avklare at hun allerede hadde ombooket seg selv, men fikk fremdeles ikke kontakt. Hun valgte derfor ett av de tre alternativene hun fikk oppgitt, som var at hun ikke ønsket å benytte den nye reiseruten.

Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt dekning av følgende ekstraavgifter:

- Flybillett 4838 NOK
- Bagasje 690 NOK
- Hotell 83,50 EUR

Da saken har dratt ut i tid krever klager også forsinkelsesrenter i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa aksepterer å utbetale standarderstatning på 250 EUR i tillegg til å dekke hotellutgiften på 83,50 EUR. For utbetaling av dette bes klager sende inn bankdetaljer.

Lufthansa avslår kravet om dekning av ny booking med annet flyselskap. Dette fordi klager fikk et omrutingstilbud, jf. fremlagt vedlegg. Lufthansa har refundert ubenyttet opprinnelig Lufthansa-billett til opprinnelig betalingsmetode.

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 og 7. Lufthansa har erkjent at de vil utbetale standarderstatning på 250 EUR til klager. Lufthansa har i tillegg godkjent å dekke klagers hotellovernatting pålydende 83,50 EUR. Nemnda anbefaler klager å sende inn sin bankinformasjon til Lufthansa for utbetaling.

Nemnda vil videre vurdere klagers krav om dekning av alternativ reise (inkludert bagasje) booket på egenhånd grunnet kanselleringen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Retten til omruting gjelder kun for reisen mellom Bergen og Frankfurt, da klagers neste flyvning var på en separat booking.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Nemnda mener at flyselskapet må få en rimelig sjanse til å omrute passasjerer før passasjerer eventuelt ordner omruting på egenhånd og krever dette dekket av selskapet. I denne saken fikk klager ifølge fremlagt SMS beskjed om kanselleringen kl. 08:45 den 26. juli. I denne SMS-en sto det at Lufthansa ville komme tilbake til henne innen kort tid med en løsning. Det er videre fremlagt dokumentasjon som viser at Lufthansa ca. kl. 15:40 ga klager et tilbud om omruting med avreise kl. 18:15 den påfølgende dag. Klager har anført at hun ikke fikk kontakt med flyselskapet etter at hun mottok meldingen om kansellering, og derfor ombooket seg selv på egenhånd med avreise kl. 16:00 den 26. juli, slik at hun rakk videreforbindelsen fra Frankfurt.

Nemnda mener at Lufthansa ikke har godtgjort at det omrutingstilbudet som ble gitt på kvelden den 26. juli var en omruting "snarest mulig" i EU-forordningens forstand. Klagers opprinnelige flyvning skulle gå direkte fra Bergen til Frankfurt kl. 06:00 på morgenen, mens omrutingstilbudet innebar avgang kl. 18:15 med mellomlandinger i Stavanger og

København og ankomst i Frankfurt på kvelden. Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa dekker klagers omrutingskostnader. Det er dokumentert omrutingskostnader på 4838 NOK + 690 NOK. Passasjerer skal ikke reise gratis. Lufthansa kan derfor gjøre fratrekk for det beløpet som allerede måtte være refundert på den opprinnelige Lufthansa-bookingen.

Klager har fremsatt krav om forsinkelsesrenter. Nemnda anbefaler at dette utbetales i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa betaler standarderstatning til klager med 250 EUR, og i tillegg dekker kostnader til hotell med 83,50 EUR samt omrutingskostnader med 5528 NOK, fratrullet det som eventuelt allerede er refundert på den opprinnelige bookingen. Lufthansa anbefales også å utbetale forsinkelsesrenter i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)