

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

03.04.2023

Saksnummer

2022-02668

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Swiss International Air Lines

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager (åtte personer) hadde bestilt en reise hos Lufthansa t/r Oslo - Firenze via Zürich med Swiss International Air Lines og Lufthansa for reise 23. juni - 2. juli 2022.

Den 9. juni ble klager informert om ruteendring på utreisen den 23. juni med Swiss:

Opprinnelig utreise:

23JUN22 LX1219 OSL ZRH 09.00 - 11.20

23JUN22 LX1674 ZRH FLR 12.10 - 13.25 (operert av Helvetic Airways)

Endret til:

23JUN22 LX1219 OSL ZRH 06.50 - 09.10 - forsinket ca en time, men klager rakk likevel videreforbindelsen.

23JUN22 LX1674 ZRH FLR 12.50 - 14.05 - flyet ble omdirigert til Bologna. Klager fikk beskjed like før flyet skulle lande i Firenze. Klager ankom Bologna ca kl 17. Derfra måtte hun komme seg fra Bologna til Firenze på egenhånd, hvor hun ankom 6 timer forsinket.

Den 30. juni mottok klager beskjed om at returreisen den 2. juli med Lufthansa var kansellert.

02JUL22 LH9501 FLR FRA 18.55 - 20.30 (operert av Air Dolomiti, EN8859)

02JUL22 LH864 FRA OSL 21.35 - 23.30

Klager ble booket om til KLM via Amsterdam.

Den 1. juli, dagen før avreise, mottok klager ny beskjed om at også flyvningene med KLM var kansellert. Klager fikk ikke tak i verken KLM eller Lufthansa. KLM har i ettertid tilbudt klager 400 euro per person for hendelsen.

Den 2. juli om morgenen fikk klager tilbud om å reise hjem den 3. juli via Paris. Klager måtte imidlertid hjem den 2. juli, og måtte kjøpe nye billetter med Norwegian fra Roma til Oslo for kroner 32 525. Lufthansa har tilbudt klager refusjon av de nye billettene med kroner 32 525.

Klagers krav:

- Standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke mottatt for alle hendelsene
- Refusjon av nye flybilletter kroner 32 525. Lufthansa har tilbudt å refundere disse.
- Erstatning for tapt barnesete. Swiss har tilbudt å erstatte setet med kroner 4 000.
- EUR 336 for to drosjer mellom Bologna og Firenze. Swiss har tilbudt refusjon.
- EUR 70 for mat og drikke. Swiss har tilbudt refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har i det vesentlige uttalt:

KLM ønsker å utbetale standarderstatning med 400 euro per person for kanselleringen av KL1644 den 2. juli 2022.

Lufthansa har i det vesentlige uttalt:

Lufthansa ønsker å refundere klagers utgifter til nye flybilletter fra Roma til Oslo med kroner 32 525.

Swiss International Air Lines har i det vesentlige uttalt:

Klager hadde plass på følgende flyvninger:

23JUN22 LX1219 OSL ZRH 06.50 - 09.10

23JUN22 LX1674 ZRH FLR 12.50 - 14.05

LX1674 måtte omdirigeres til Bologna grunnet dårlige værforhold i Firenze, våt rullebane og medvind.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Swiss sin kontroll. Swiss kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Swiss ønsker å refundere klagers utgifter til mat og drosjer med til sammen NOK 4 236 (EUR 407), samt å erstatte det tapte barnesetet med NOK 4 000.

Nemnda bemerkar

Nemnda behandlar først utreisen:

Den 9. juni ble klager informert om ruteendring på sin flyvning med Swiss fra Oslo til Firenze med avreise den 23. juni.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir passasjerer 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 artiklene 5 og 7. Passasjerer har likevel ikke krav på standarderstatning dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) punkt i). I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 9. juni, hvilket er nøyaktig to uker før avgang. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning for denne ruteendringen, uavhengig av årsaken til kanselleringen.

Klagers flyvning fra Zürich til Firenze ble omdirigert til Bologna.

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

Swiss har uttalt at omdirigeringen skyldtes dårlige landingsforhold i Firenze, medvind og glatt rullebane. Flyselskapet har fremlagt TAF (Terminal Aerodrome Forecast) som viser at det var nedbør og regn på tidspunktet. Nemnda finner det sannsynliggjort at årsaken til at flymaskinen like før ankomst Firenze måtte omdirigeres til en annen flyplass var på grunn av værforholdene. Nemnda mener altså at omdirigeringen skyldes en ekstraordinær omstendighet, og kan derfor ikke anbefale at klager gis rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda behandlar deretter hendelsene som oppstod på returreisen:

Klager hadde returbilletter med Lufthansa fra Firenze til Oslo via Frankfurt
02JUL22 LH9501 FLR FRA 18.55 - 20.30 (operert av Air Dolomiti, EN8859)
02JUL22 LH864 FRA OSL 21.35 - 23.30

Den 30. juni, to dager før avreise, ble flyvningene kansellert, og klager ble booket om til nye avganger med KLM. Den 1. juli, dagen før avreise, ble også de nye flyvningene med KLM kansellert, og klager ble tilbudt ny ombooking påfølgende dag. Klager avslo da han måtte reise hjem den 2. juli.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse angående ruteendringen som klager fikk beskjed om den 30. juni. Selskapet har ikke godtgjort at ruteendringen skyldes ekstraordinære omstendigheter.

Klagers billetter ble kjøpt hos Lufthansa. Den opprinnelige flyvningen skulle opereres av Air Dolomiti, flight EN8859. På klagers billett var imidlertid EN8859 booket som LH9501 i et såkalt "code share" samarbeid. Ettersom det var Lufthansa som informerte klager om kanselleringen, og billetten er utstedt på et Lufthansa-dokument (220-....) og er en LH code share, har nemnda kommet til at Lufthansa er ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18. Nemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 400 euro per person jf. forordningens artikkel 5. Lufthansa kan eventuelt søke regress hos Air Dolomiti basert på underliggende ansvarsforhold.

En passasjer kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

KLM har i ettertid tilbudt klager 400 euro per person for kanselleringen av flyvningen som klager ble ombooket til, og har i e-post av 16. februar 2023 fremlagt dokumentasjon på at utbetalingen er utført til de åtte passasjerene. Nemnda legger derfor til grunn at klager har fått standarderstatning for denne kanselleringen.

Reisefølget bestod av åtte personer inkludert et spedbarn. Forordningen gjelder alle passasjerer som har en billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. Det er uklart for nemnda om det i dette tilfellet var utstedt og betalt for egen billett til spedbarnet. Dersom det var tilfellet, anbefaler nemnda at det også utbetales standarderstatning til spedbarnet.

Lufthansa har tilbudt å refundere klagers utgifter til nye flybilletter med kroner 32 525. Nemnda anbefaler at dette blir gjort. Dersom opprinnelige returbilletter er refundert, kommer disse til fradrag. Passasjerene skal ikke reise gratis.

Swiss har tilbudt å refundere klagers utgifter til drosjer og mat, samt tapt barnesete. Nemnda anbefaler at dette blir gjort.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 400 euro for hver betalende passasjer i reisefølget, og at flyselskapet refunderer klagers utgifter til nye flybilletter

med kroner 32 525. Dersom opprinnelige returbilletter er refundert, kommer disse til fradrag. Nemnda anbefaler videre at Swiss utbetaler utgifter til drosjer, mat og barnesete.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)