

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon.

### Dato

16.03.2021

### Saksnummer

2020-02717

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle opprinnelig reise fra Oslo til Frankfurt med Lufthansa LH863 den 8. juni 2020. Klager kunne ikke dra på denne reisen, og fikk ombooket den til avreise den 23. juni 2020. Klager fikk beskjed fra kundeservice om at ombookingen var i orden og fikk bekreftelse pr. e-post om ny reise. Han fikk også beskjed om at det var i orden å oppgradere reiseklasse, da summen betalt for den originale billetten var høyere enn prisen for billett i høyere klasse denne datoen.

Da klager skulle sjekke inn digitalt morgenen før reisen fikk han en generisk feilmelding, og det gikk ikke an å sjekke inn. Klager ringte til kundeservice og spurte om noe var galt med bookingen. Klager fikk beskjed om at alt var i orden, men at de hadde problemer med online-innsjekk. Det skulle gå greit så lenge klager dro til flyplassen.

Da klager ankom flyplassen fikk han samme feilmelding på innsjekkingsautomaten. Klager henvendte seg til innsjekkingssskranken, hvor de kunne fortelle at det var noe galt med klagers billett slik at han ikke kunne sjekke inn. Klager fikk beskjed om å ringe Lufthansa for å få fikset det.

Klager ringte, men de fikk ikke fikset det før etter én og en halv time. Klager rakk med dette ikke flyet. Klager måtte bookes om til dagen etterpå. I samtalen med kundebehandleren i Lufthansa fortalte kundebehandleren at det ikke er mulig å oppgradere klasse i ombooking. Hun som gjorde den første ombookingen måtte ha gjort en feil.

Klager mistet en hel feriedag i tillegg til reisekostnader til og fra flyplassen. Klager har fremsatt krav om standardisert kompensasjon grunnet hendelsen. Han har imidlertid fått avslag ettersom flyet gikk uten irregulariteter.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Passasjerens opprinnelige booking var følgende:

LH863 OSL-FRA 16:05-18:10 on 08.06.2020

LH864 FRA-OSL 21:35-23:30 on 15.06.2020

Den 3. juni 2020 sendte Lufthansa e-post til klager med tilbud om ombooking til en senere dato dersom han skulle ønske å utsette reisen grunnet Covid-19 pandemien.

Klager ble på egen forespørsel booket kostnadsfritt til senere datoer som følgende:

LH863 16:05-18:10 on 23.06.2020

LH864 FRA-OSL 21:35-23:30 on 30.06.2020

Det vises til vedlagt booking-historie linje 33-34. Restverdien ble frafalt (som ikke var noe i hans tilfelle, da den nye flyvningen var billigere).

Passasjerer ble imidlertid ombooket og fløy til slutt i sin bookedete reiseklasse: Økonomi. Det er ikke tale om noen nedgradering. Det er med dette ikke grunnlag for kompensasjon i dette tilfellet.

Det var ingen kansellering eller forsinkelser over tre timer.

Passasjerer har lastet opp en kvittering for transport til flyplassen den 23. juni 2020. En slik utgift er utenfor transportkontrakten og kan ikke refunderes.

Etter å ha sjekket informasjonen på nytt ser det ut til at passasjerer ikke ble akseptert for innsjekk på LH863 den 23. juni 2020. Han var booket, men med status "Not accepted" og setestatus "Not guaranteed". Lufthansa gjør imidlertid oppmerksom på at LH863 den 23. juni 2020 ikke var overbooket. Den hadde 121 passasjerer ombord, med en setekapasitet på 170 stk. Lufthansa ser ikke tilfellet som nektet ombordstigning.

## **Nemnda bemerker**

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 utbetale kompensasjon i samsvar med forordningens artikkel 7, samt gi assistanse til passasjerer jf. artikkel 8 og 9.

Klager har fremlagt krav om standardisert kompensasjon grunnet hendelsen/feilen som oppstod på flyplassen. Det avgjørende for om klager har rett på dette, er om hendelsen kan kategoriseres som en "nektet ombordstigning" i EU-forordningens forstand.

Nektet ombordstigning er definert i forordningens artikkel 2 bokstav j: "Avvisning av passasjer på en flyvning, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f. eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige".

Basert på innsendt dokumentasjon finner nemnda at klager hadde en bekreftet reservasjon på LH863 den 23. juni 2020. Det vises til opplastet billett, hvor det står status "confirmed". Nemnda har heller ikke grunnlag for å stadfeste at klager ankom flyplassen etter fristen for innsjekk. Ifølge klagers forklaring var han på flyplassen i god tid før avgang. Dette er heller ikke påberopt noe om for sen innsjekk fra flyselskapets side, og klager har fremlagt dokumentasjon på at han ble ombooket til neste dag. Også flyselskapet har anført at klager ble booket om til 23. juni 2020, men har påberopt at han ikke ble akseptert for innsjekk fordi han var booket med status "Not accepted" og setestatus "Not guaranteed". Selskapet har imidlertid verken gitt noen forklaring på hvorfor han var booket med denne statusen, eller hvorfor han ikke fikk være med flyvningen den 23. juni 2020. Nemnda finner med dette at flyselskapet ikke hadde rimelig grunn til å avvise klager, og forholdet må anses som "nektet ombordstigning". Nemnda mener med dette at klager har rett på standardkompensasjon for nektet ombordstigning jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4. Nemnda anbefaler dermed at Lufthansa utbetaler 250 euro i standardkompensasjon til klager.

Ved nektet ombordstigning har klager rett på assistanse jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 (omruting/refusjon) og 9 (forpleining). Klager har oppgitt at han ble omrutet til å reise neste dag. Nemnda mener med dette at flyselskapet har oppfylt sin plikt etter artikkel 8. Ved nektet ombordstigning plikter flyselskapet i henhold til artikkel 9 å kostnadsfritt dekke transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet. Klager har krevd dekning av kostnader til reise til flyplassen, og har lastet opp kvittering for Ruter-billett til flyplassen den 23. juni, med kostnad på NOK 72. Det er ekstrakostnaden som kan kreves dekket, altså fra flyplassen etter nektet ombordstigning samt tilbake til flyplassen neste dag. Nemnda anbefaler at Lufthansa dekker klagers ekstraavgifter til ny transport til/fra flyplassen grunnet den nektede ombordstigningen dersom klager sender kvitteringene for dette til Lufthansa.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler 250 euro til klager, samt dekker kostnader til ny transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet dersom klager sender Lufthansa dokumentasjon på dette.

## **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)