

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, erstatning for forhåndsbetalt hotell, mellomlegg mellom opprinnelige og nye billetter og tapte bonuspoeng

### Dato

14.09.2024

### Saksnummer

2023-01193

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt flyreise fra Oslo via Munchen til Mumbai den 17. februar 2023. Flybillettene var kjøpt hos SAS og opererende flyselskap var Lufthansa.

Klager fikk beskjed den 15. februar 2023 om at hele flyreisen var kansellert. SAS opplyste at flyvningene var kansellert grunnet tekniske problemer med IT-systemet til Lufthansa. Klager fikk ingen opplysninger om årsaken til kanselleringen av Lufthansa på kansellerings tidspunktet, men Lufthansa har senere anført at kanselleringen skyldes streik. Klager anfører at kanselleringen skjedde den 15. februar og at på dette tidspunktet var det ingen streik, men derimot flere mediesaker om at Lufthansa hadde dataproblemer som medførte mange kanselleringer.

Klager kontaktet Lufthansa for omruting, men fikk ikke tilbud om nye billetter før 22. februar. Klager kjøpte selv nye billetter med Norwegian og Finnair den 17. februar via Stockholm og Helsinki til Mumbai.

Klager har fått refusjon for de opprinnelige billettene. Klager krever mellomlegget mellom nye og opprinnelige billetter, 16 375 kr, standarderstatning samt erstatning for forhåndsbetalt hotell i Mumbai fra den 17.-18. februar som klager ikke fikk benyttet grunnet forsinket ankomst til Mumbai, 8644 kr. Klager krever også kompensasjon for at de mistet muligheten til å opptjene Eurobonuspoeng på de opprinnelige flyvningene som ble kansellert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har anført at årsaken til kanselleringene var en generell fagforeningsstreik i Tyskland. Streiken var ikke forårsaket av Lufthansas ansatte og Lufthansa avviser derfor å utbetale standarderstatning.

Lufthansa avviser også ansvar for forhåndsbetalt hotell, da disse utgiftene ikke skyldes kanselleringen. I tillegg har Lufthansa ikke fått kvittering på utgiftene fra hotellet.

Lufthansa har akseptert å dekke mellomlegget mellom nye og opprinnelige billetter, 16375 kr.

SAS har ikke levert tilsvaret til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

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.

Lufthansa har uttalt at kanselleringen skyldtes en generell fagforeningsstreik i Tyskland, men uttalelsen er ikke underbygget med rapporter eller annen dokumentasjon. Nemnda mener at Lufthansa i dette tilfellet ikke har dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har krav på standarderstatning på 600 euro pr. person, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav c.

Klager har krevd erstatning for utgifter til forhåndsbetalt hotell i Mumbai, som klager ikke fikk benyttet grunnet forsinket ankomst.

Et flyselskap er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig.

Nemndas flertall – lederen og bransjerepresentanten – er av den oppfatning at et flyselskap ikke er ansvarlig for utgifter til forhåndsbetalt hotell som passasjerer ikke kan nyttiggjøre seg av på grunn av en forsinkelse eller kansellering fordi disse utgiftene ikke vil være påregnelig for flyselskapet når passasjerer har kjøpt en ren flybillett.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – viser til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. Ved kansellering av en flyreise vil det være en nærliggende konsekvens at passasjerer helt eller delvis ikke vil kunne nyttiggjøre seg av forhåndsbestilte hotell-reservasjoner. Mindretallet mener følgelig at det foreligger en påregnelig og adekvat årsakssammenheng mellom kanselleringen og klagers tap. Slike

tap har også i tidligere nemndspraksis blitt ansett for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692 og FLYKN-2021-1464. Etter mindretallets syn er det grunnlag for å få dekket tapet etter luftfartsloven § 10-20.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Lufthansa har akseptert å dekke mellomlegget mellom nye og opprinnelige billetter, 16 375 kr, og nemnda anbefaler at dette utbetales dersom det ikke er gjort.

Klager har også krevd kompensasjon for at de mistet muligheten til å opptjene Eurobonuspoeng på de opprinnelige flyvningene fordi de ikke ble omrutet av SAS, men måtte kjøpe nye billetter med Norwegian og Finnair. Nemnda mener at klager skal stilles som om den opprinnelige avtalen ble gjennomført - altså at klager skal få eurobonuspoeng som om den opprinnelige flyvningen ikke var blitt kansellert.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler standarderstatning med 600 euro pr. person, totalt 2 400 euro, og erstatter mellomlegget mellom nye og opprinnelige billetter, 16375 kr, dersom dette ikke er gjort. Klager skal også ha eurobonuspoeng som om flyvningen ikke var blitt kansellert.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)