

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

064/13F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Lagos til Oslo via Frankfurt og London den 23. juli 2012. Ved innsjekk i Lagos ble klager fortalt at han måtte ha transittvisum til Storbritannia. Klager fremla dokumenter og billett videre til Oslo og fikk til slutt være med LH595 til Frankfurt.

I Frankfurt opplevde klager det samme, men her ble han nektet ombordstigning. Lufthansa insisterte på at klager måtte ha transittvisum til Storbritannia, til tross for at han ikke behøver dette med permanent oppholdstillatelse i Norge. Klager reiste med sine to barn som er norske statsborgere.

Klager ble tilbudt ny billett direkte fra Frankfurt til Oslo til 2 180 euro. Klager hadde ikke penger til dette og endte opp med å bo to netter på hotell i Frankfurt uten tilgang til sin bagasje, mens han forsøkte å løse problemet. Klager måtte kjøpe nye billetter fra Frankfurt til Oslo.

Klager krever standarderstatning for nektet ombordstigning, refusjon av hotell- transport og matutgifter i Frankfurt, samt refusjon av opprinnelige og nye billetter med SAS. Samlet krav kroner 26 292 med tillegg av forsinkelsesrente fra 31. juli 2012.

Lufthansa har nå tilbudt erstatning og på den måten erkjent at de tok feil når klager ble nektet ombordstigning. Klager ønsker likevel at nemnda skal vurdere saken da han regner det som svært sannsynlig at han og barna også i fremtiden vil oppleve det samme når de skal reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har til klager i det vesentlige anført:

Klager ble nektet ombordstigning fra Frankfurt til London da han som nigeriansk statsborger manglet transittvisum til Storbritannia. Selv om klager har permanent oppholdstillatelse i Norge, må han kunne fremlegge visum til andre land som krever dette.

Passasjerer er selv ansvarlig for å fremlegge korrekte reisedokumenter før avreise. Lufthansa følger internasjonale lover som oppdateres kontinuerlig. Lufthansa har sjekket med britiske myndigheter som kan bekrefte at nigerianske statsborgere må ha visum selv kun i transitt. Lufthansa kan ikke stå ansvarlig for at klager reiste med ugyldige reisedokumenter, og kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme hans krav.

Nemnda bemerker:

Ved e-post til Transportklagenemnda av 17. juni 2013 har Lufthansa tilbudt en utbetaling på 20 530 kroner.

Nemnda oppfatter det slik at differansen mellom samlet krav og tilbud utgjør kravet på standarderstatning etter EU-forordningen.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Det er tilfelle i denne saken.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager ikke har rett til høyere erstatning enn det Lufthansa har tilbudt.

Klager har krevd forsinkelsesrente fra 31. juli 2012. Det første kravet til Lufthansa er datert 30. juli 2012. I henhold til forsinkelsesrenteloven § 2 har klager rett til forsinkelsesrente fra 30 dager etter at han har sendt et krav med oppfordring til å betale. Klager har således rett til forsinkelsesrente fra 30. august 2012 til betaling skjer. Forutsatt at Lufthansa ikke har betalt i henhold til tilbudet utgjør forsinkelsesrente per 23. september 2013 kr 2.044, jf. forsinkelsesrente.no. Forsinkelsesrenten er i dag 9,5 %.

Nemnda bemerker avslutningsvis at nemnda oppfatter Lufthansas tilbud som en erkjennelse av at det var uriktig å nekte klager og hans barn å reise til London.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa utbetaler en erstatning i henhold til tilbud av 17. juni 2013 med tillegg av lovens rente fra 30. august 2012 til betaling skjer. Dersom erstatningsbeløpet er utbetalt, anbefaler nemnda at Lufthansa i tillegg betaler rente i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.