

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av nye og dyrere flybilletter.
Manglende beskjed om kansellering av billetter.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00945

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

Air Dolomiti

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Tromsø til Bologna via Oslo og Frankfurt den 18. juni 2021. Flyvningene skulle opereres av SAS og Lufthansa. Returen i bookingen var den 18. august 2021 via München og Oslo, med opererende flyselskap Air Dolomiti og SAS.

I april 2021 ble flyvningene kansellert. Klager booket om flyvningene og fikk bekreftelse på ny booking. Hun mottok også oppdaterte billetter.

Den 14. juni 2021 ringte klager til Lufthansa for informasjon vedrørende flyvningen. Hun ble fortalt at billettene ikke hadde blitt utstedt, og at Lufthansa hadde refundert billettprisen.

Klager har anført at han aldri fikk noen beskjed fra Lufthansa om at billettene var kansellert. Klager måtte betale mer for å kjøpe nye flybilletter (7136 NOK istedenfor 4598 NOK). Klager mener Lufthansa i det minste bør betale for det ekstra klager måtte legge ut for nye flybilletter. Dersom klager ikke hadde ringt den 14. juni ville hun og sønnen dratt til flyplassen, samt tatt covid-19-test til 3000 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air Dolomiti har anført følgende:

Når det gjelder LH-kansellering er Air Dolomiti ikke involvert i refusjonsprosessen, da reisedokumentet er utstedt på 220-dokument.

Lufthansa har anført følgende:

Passasjeren var opprinnelig booket som følgende:

LH6195 18JUN21 TOSOSL 0635 0830 operert av SK4403

LH6281 18JUN21 OSLFRA 0915 1120 operert av SK4755

LH 284 18JUN21 FRABLQ 1240 1400

LH9481 18AUG21 BLQMUC 0945 1055 operert av EN8239

LH6170 18AUG21 MUCOSL 1255 1505 operert av SK4760

LH6272 18AUG21 OSLTOS 1625 1815 operert av SK4424

Det oppstod diverse endringer i reiseplanen. Den siste endringen ble kommunisert til klager den 19. april 2021, mer enn 14 dager før avreise. Basert på informasjonen i Lufthansa sitt system valgte passasjeren å kansellere bookingen på nettet den 19. april 2021. I så fall har bookingen blitt refundert fullt ut. Det vises til fremlagt dokumentasjon på refusjon til den opprinnelige betalingsmetoden (kredittkort).

Ettersom passasjeren valgte refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8.1.a, mener Lufthansa de ikke har noen forpliktelse til å dekke klagers nye booking gjort på eget initiativ. Dette var ikke et resultat av nødvendighet eller svikt fra Lufthansa sin side (som for eksempel i tilfelle av en returreise hvor passasjerene er strandet).

SAS har anført følgende:

Klager har fremmet krav mot Lufthansa og SAS hvor det kreves refusjon av billettene for en reise som skulle finne sted 18/19. juni og 18. august.

Slik SAS forstår det er tvisten hovedsakelig mellom klager og Lufthansa. Uavhengig av dette har klager skrevet at kanselleringene ble foretatt av SAS, og at SAS har refundert de opprinnelige billettene. SAS vil derfor redegjøre for kanselleringen og refusjonen av de opprinnelige billettene.

Som Lufthansa har forklart var klager opprinnelig booket for å reise den 18. juni, med retur den 18. august. Det ble gjort flere endringer i bookingen. Den siste var kanselleringen av LH6281 operert av SAS fra Oslo til Frankfurt. Endringen skjedde den 9. april. Det var da mer enn 14 dager før avreise.

Den 19. april ble det opprettet en ny reiseplan gjennom Lufthansa sitt kundesenter (call center) kl. 09:27. Kl. 10:29 ble den nye reiseplanen kansellert gjennom Lufthansa sin

nettside. Reisedokumentene var utstedt på 220-dokument, og ble derfor refundert av Lufthansa.

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 artikkelene 5 og 7. Retten til erstatning faller bort i tilfeller hvor flyselskapet har informert om flykanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid. Selve flykanselleringene oppstod alle i april 2021, med andre ord over to uker før avreise. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Basert på PNR-historikken i saken legger nemnda til grunn at klager var kontakt med Lufthansas callsenter den 19. april 2021 og at det ble opprettet en ny reiseplass kl. 09.27. Klager fikk da bekreftelse på ny booking.

Sakens kjerne er om det er Lufthansa eller klager som kansellerte denne nye reisen.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener det er mest sannsynlig at klager kansellerte reisen selv. Det vises til at det kommer frem i PNR-historikken at reisen ble kansellert via Lufthansas hjemmeside kl. 10.29 den 19. april. For å foreta en slik kansellering må dette gjøres fra klagers innlogging, og flertallet mener derfor det er mest sannsynlig at denne ble kansellert av klager selv.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener det ikke er tilstrekkelig dokumentert at det var klager som kansellerte billettene. SAS har lagt frem et utklipp fra PNR-historikken til Lufthansa, som det hevdes viser at kanselleringen ble gjort med en kode som kan kobles til Lufthansas nettside (kode: "OSLLH08AA"). Flertallet synes å mene at dette sammen med Lufthansas forklaring er tilstrekkelig til å sannsynliggjøre at det var klager som kansellerte billettene. Mindretallet deler ikke dette synet.

Det vises til at det ikke er fremlagt noen supplerende dokumentasjon som f.eks. kan vise at klager har mottatt en skriftlig bekreftelse på at billettene er kansellert og hvor dato sammenfaller med datoen i PNR, eller at klager på det aktuelle tidspunktet har logget seg inn på profilen med brukernavn/passord eller lignende. Mindretallet kan heller ikke se at det er sannsynliggjort at den aktuelle PNR-koden utelukkende kan knyttes til aktivitet som skjer fra en innlogget kunde og ikke andre aktører, f.eks. personale i Lufthansa. I det hele tatt er det ikke fremlagt noen redegjørelse fra Lufthansa om hvordan Lufthansas booking-system er lagt opp og som evt. kan sannsynliggjøre at den aktuelle PNR-koden faktisk er knyttet til Lufthansas nettside, eller at koden er ensbetydende med at det er klager som mest sannsynlig har utført kanselleringen.

Klager har gjennom hele saksgangen fremholdt med styrke at det var flyselskapet som kansellerte billettene hennes, og at hun selv ikke har kansellert billettene. For klager er det tilnærmet en umulig oppgave å skulle «bevise» at hun ikke har utført noe. Det er uansett Lufthansa som har bevisbyrden for at klager kansellerte billettene og denne bevisbyrden er etter mindretallets syn ikke oppfylt i dette tilfellet.

Basert på flertallet syn anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)