

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

640/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Venezia via Frankfurt den 2. juli 2011. Dagen før avreise fant klager ut at LH873 fra Bergen til Frankfurt var kansellert. Klager prøver å få hjelp av SAS men de henviser han til Lufthansa. Lufthansa kundesenter finner ingen løsning og ber klager møte opp på flyplassen og få hjelp til å booke om billettene der. Lufthansas representant på flyplassen finner heller ingen løsning og ber klager ordne ny reise på egen hånd. Klager fikk beskjed om at de kunne søke refusjon på nye billetter dersom kostnaden var innen rimelighetens grense.

Fraværende informasjon fra Lufthansa gjorde at klager endte opp med leiebil til Oslo og fly med Norwegian til Venezia.

Klager ble ikke på noe tidspunkt informert om sine rettigheter. I henhold til EU forordning 261/2004 krever han 400 euro per person. Videre krever klager erstatning for leiebilutgifter og flybillett med Norwegian kroner 14 273, renter kroner 572, samt 14 timer à 600 kroner for korrespondanse, avklaringer og innhenting av informasjon og rettigheter tilsammen kroner 8 400. Totalt krav kroner 23 245,50.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

LH873 ble dessverre kansellert som følge av plutselig sykdom i crewet. Da Lufthansa ikke hadde reservecrew tilgjengelig måtte flighten kanselleres.

Ved kanselleringer får passasjerene tilbud om ombooking til neste ledige avgang, og kost og losji om nødvendig. Klager fikk tilbud om reise dagen etter men avslo dette. Siden klager valgte å komme seg til bestemmelsesstedet med andre transportmidler, ble kontrakten

med Lufthansa avsluttet. Lufthansa kan dessverre ikke erstatte klagers utgifter til leiebil og transport med et annet flyselskap.

Lufthansa ønsker å erstatte klagers utgifter til mat og drikke i ventetiden mot originale kvitteringer. Klager har også fått full refusjon for billetten Bergen-Venezia.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 15. desember 2011 med frist til 26. januar 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5. Lufthansa har opplyst til klager at innstillingen skyldtes sykdom hos mannskapet. Opplysningen er ikke nærmere forklart eller underbygget med log eller lignende. Lufthansa har således etter nemndas vurdering ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Dette gir grunnlag for en standardkompensasjon på 400 euro per person.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingssranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingssranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene

skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Lufthansa synes ikke å ha oppfylt sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

Klagerne ble tilbudt omruting med neste ledige avgang. Klagerne avslo dette tilbudet da de ikke ville nå fram til Venezia i tide til avgang med cruisebåt. Klagerne valgte på egenhånd leiebil til Oslo og reise med Norwegian fra Oslo til Venezia. Alternativet påførte klagerne utgifter på til sammen NOK 14 273,50. Lufthansa har ikke bestridt eller kommentert tapets størrelse, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Innstillingen førte til at klager ville komme forsinket til bestemmelsesstedet Lufthansa er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, 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. Lufthansa har ikke gitt noen nærmere forklaring på innstillingen eller søkt godtgjort forholdet ved fremleggelse av log eller lignende. Selskapet har således etter nemndas vurdering ikke godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, og nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers tap.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer utbetalt standarderstatningen til fradrag. I dette tilfellet er standarderstatning ikke utbetalt. Det innebærer at klager har rett til en erstatning på totalt NOK 14 273,50.

Klager har i brev av 10. november 2011 krevet renter. Det påløper renter fra 11. desember 2011 til betaling skjer, jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til erstatning for eget arbeid med saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa betaler klager NOK 14 273,50 med tillegg av lovens rente fra 11. desember 2011 til betaling skjer.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.