

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00263

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Linz via Frankfurt den 14. mars 2020. Den 8. mars oppdaget klager tilfeldig at avgangen var kansellert.

Klager fikk tilbud om to nye avreisetidspunkt, enten kl 06.10 fra Oslo med fem timers ventetid i Frankfurt, eller med en avgang som ankom Linz kl 22.55 på kvelden. Ingen av alternativene passet for klager, så han ordnet ny transport på egen hånd.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var booket på følgende reiserute:

LH859 14MAR20 OSLO FRANKFURT 0950 1210

LH1252 14MAR20 FRANKFURT LINZ 1325 1430

Den 5. mars ble LH859 kansellert som følge av covid-19 pandemien. Klager ble tilbudt omruting til følgende avganger:

LH867 14MAR20 OSLO FRANKFURT 1845 2055

LH1256 14MAR20 FRANKFURT LINZ 2150 2255

Klager aksepterte ikke ruteendringen og han var no-show. Da klager ikke møtte til innsjekk kunne Lufthansa heller ikke tilby ombooking eller forpleining.

Klager har krav på full refusjon og Lufthansa vil refundere billetten så snart flyselskapet mottar bankinformasjon.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Den 5. mars ble LH859 fra Oslo til Frankfurt kansellert, dette er mindre enn to uker avreise.

Lufthansa har uttalt at kanselleringen ble forårsaket av covid-19 pandemien. Uttalelsen er imidlertid ikke nærmere forklart eller underbygget med dokumentasjon. Flyselskapet kan dermed ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro.

Det er ikke bestridt at klager har krav på sin ubenyttede flybillett fra Oslo til Linz. Det anbefales at Lufthansa refunderer billetten etter å ha mottatt bankinformasjon fra klager.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 250 euro til klager, samt refunderer hans ubenyttede flybillett.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)