

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og nektet ombordstigning og refusjon av nye flybilletter og forpleiningsutgifter.

Dato

25.09.2023

Saksnummer

2023-00620

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem passasjerer) hadde bestilt følgende reise gjennom Lufthansa:

Utgående reise:

LH6195 (operert av SAS) - Tromsø-Oslo - kl. 06:20-kl. 08:25 - 20. desember 2022

LH859 - Oslo-Frankfurt - kl. 09:50-kl. 12:10 - 20. desember 2022

LH280 - Frankfurt-Milano - kl. 13:05-kl. 14:15 - 20. desember 2022

Returreise:

LH271 - Milano-Frankfurt - kl. 10:35-kl. 11:55 - 2. januar 2023

LH862 - Frankfurt-Oslo - kl. 12:50-kl. 14:50 - 2. januar 2023

SK4424 (operert av SAS) - Oslo-Tromsø - kl. 16:40-kl. 18:40 - 2. januar 2023

Den 19. desember 2022 mottar klager e-post om at LH280 Frankfurt-Milano hadde blitt kansellert. Klager ble deretter omrutet til følgende reise:

LH871 Tromsø-Frankfurt - kl. 14:15 - 21. desember 2022.

AZ419 Frankfurt-Milano - kl. 19:45 - 21. desember 2022.

Klager var ikke fornøyd med omrutingstilbudet som ville innebære en forsinkelse på 31 timer. Klager kontaktet Lufthansa og spurte om raskere omruting. Klager fikk deretter følgende omrutingstilbud:

Utgående reise:

LH6029 (operert av SAS) - Tromsø-Oslo - kl. 13:50-kl. 15:50 - 20. desember 2022

LH867 - Oslo-Frankfurt - kl. 18:25-kl. 20:35 - 20. desember 2022

LH278 - Frankfurt-Milano - kl. 21:50-kl. 23:00 - 20. desember 2022

Returreise:

LH6905 (operert av Air Dolomiti) - Milano-Frankfurt - kl. 10:30-kl. 11:50 - 2. januar 2023

LH862 - Frankfurt-Oslo - kl. 13:00-kl. 15:00 - 2. januar 2023

SK4424 (operert av SAS) - Oslo-Tromsø - kl. 16:40-kl. 18:40 - 2. januar 2023

Klager ankommer flyplassen i Tromsø den 20. desember 2022. Klager får en feilmelding da de forsøker å legge inn bookingkode ved innsjekkingsautomatene. Klager forsøkte å legge inn kode til både SAS og Lufthansa.

Innsjekkingspersonalet for SAS fortalte klager at det var et problem med reservasjonen. Klager hadde gyldig reservasjon, men ikke gyldig flybillett. Klager ble bedt om å kontakte Lufthansa. Ingen fra SAS eller Widerøe som var i nærheten kunne hjelpe klager.

Klager ringte Lufthansa som tydeligvis ikke forstod problemet. Lufthansa mente at alt skulle være i orden, men klager fikk samme beskjed fra innsjekkingspersonalet til SAS: de hadde gyldig reservasjon, men ikke gyldige flybilletter. Grunnet lange ventetider med diverse telefonsamtaler til Lufthansa rakk ikke klager innsjekkingen til LH60209 Tromsø-Oslo med avreise kl. 13:50.

Klager prøvde å finne alternative reiser på nettsiden til Lufthansa og kom med følgende forslag:

SK4431 - Tromsø-Oslo - kl. 19:10-kl. 21:05 - 20. desember 2022

LH865 - Oslo-Frankfurt - kl. 05:55-kl. 08:15 - 21. desember 2022

LH272 - Frankfurt-Milano - kl. 11:45-kl. 12:55 - 21. desember 2022

Klager fikk ikke bekreftet om de kunne få dette forslaget godkjent av Lufthansa. Klager forsøkte å kontakte Lufthansa igjen på ulike plattformer uten suksess. Derfor bestemte klager seg for å kjøpe nye flybilletter Tromsø-Milano på nettsiden til Lufthansa. Klager kjøpte på egenhånd ovennevnte reise som klager opprinnelig ønsket at Lufthansa skulle omrute klager med. Dette kostet klager 33 355 NOK.

Klager informerte Lufthansa om at de hadde kjøpt ny utgående reise, men at returreisen ville være den samme. Klager kjøpte middag på Burger King Langnes under ventetiden før flyvningen. Dette kostet 431 NOK. Klager ankom Radisson Hotel på Gardermoen på kvelden den 20. desember 2022 og overnattet der på de billigste rommene til prisen 1 804 NOK for fem personer. Frokost var ikke tilgjengelig så tidlig neste morgen, derfor kjøpte klager frokost på flyplassen i Frankfurt for 40,5 EUR. Klager ankom til slutt Milano 23 timer forsinket.

Klager har følgende krav til Lufthansa:

Nye flybilletter Tromsø-Oslo-Frankfurt-Milano som følge av manglende omruting: 33 355 NOK

Mat på Burger King Langnes under ventetiden: 431 NOK

Hotellovernatting på Gardermoen: 1 804 NOK

Mat på flyplassen i Frankfurt: 40,5 EUR

Standarderstatning: 400 EUR per passasjer, totalt 2000 EUR

Forsinkelsesrenter

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har inngitt tilsvaret til nemnda:

Lufthansa aksepterer delvis forlik og vil utbetale følgende:

Standarderstatning på 400 EUR per passasjer

Forpleiningsutgifter på 431 NOK + 40,5 EUR

Refusjon av ubrukte flybilletter med Lufthansa

Lufthansa vil ikke refundere utgifter til nye flybilletter siden de opprinnelige flybillettene ble utstedt på fly med SAS og derfor er det opererende flyselskapet SAS ansvarlig for dette. SAS bør også være ansvarlige for utgifter til hotellovernatting i Oslo.

SAS har inngitt tilsvaret til nemnda:

SAS kan ikke se at klager har noen krav mot SAS.

Nemnda bemerker

Krav om standarderstatning for kanselleringen av LH280 Frankfurt-Milano:

Nemnda legger til grunn at LH280 Frankfurt-Milano ble kansellert den 19. desember 2022.

Kansellering gir passasjeren 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 ikke godtgjort dette. Klager ble omrutet, men omrutingstilbudet medførte ikke at klager ville komme frem i tide slik at unntakene i EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 nr. c kommer til anvendelse. Klager har derfor krav på standarderstatning. Nemnda viser i denne forbindelse til EU-domstolens dom i sak C-11/11 (Folkerts) der en «reise» eller «journey» omfatter turen fra opprinnelig avgangssted til endelig bestemmelsessted, det vil si fra Tromsø-Milano i denne saken. Klager har derfor krav på

400 EUR i standarderstatning per passasjer for denne kanselleringen, totalt 2 000 EUR, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1 bokstav b.

Krav knyttet til nektet ombordstigning av LH6029 Tromsø-Oslo.

Nemnda finner, i lys av den dokumentasjonen som er mottatt, at klager urettmessig ble nektet ombordstigning. Klager hadde gyldig reservasjon, men ikke gyldig flybillett etter at Lufthansa omrutet klager.

Med «nektet ombordstigning» menes avvisning av passasjerer på en flyvning som har møtt til innsjekk iht. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel fordi reisedokumentene er utilstrekkelige.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, det vil si tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig. Plikten til omruting inkluderer omruting med andre selskaper.

Klagers billetter var utstedt på et Lufthansa-dokument med Lufthansas rutenummer på flyvningene. Flyvningen LH6029 der klager ble nektet ombordstigning skulle opereres av SAS. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap» et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjer». Det fremkommer av klagers billett at flyvningene er operert av Lufthansa og SAS i et såkalt «code share»-samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Selv om SAS var det opererende flyselskapet til LH6029, har nemnda kommet til at Lufthansa står nærmest til å være ansvarlige for at klager ble nektet ombordstigning. Nemnda legger klagers anførsler til grunn om at SAS sitt innsjekkingspersonell ikke kunne bistå klager med problemene og at uregelmessigheten oppstod på grunn av mangler ved Lufthansas omruting.

Ettersom billetten er utstedt på et Lufthansa-dokument og nemnda mener at nektet ombordstigning skyldtes problemer med omruting fra Lufthansa, har nemnda kommet til at Lufthansa må være ansvarlig overfor klager.

En passasjer kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise. Nemnda mener at klager har rett på standarderstatning for både kansellering av LH280 Frankfurt-Milano og nektet ombordstigning til LH6029 Tromsø-Oslo, jf. EU-dom C-832/18 (Finnair).

Klager har derfor også krav på 400 EUR i standarderstatning per passasjer for nektet ombordstigning, totalt 2000 EUR, jf. avstanden mellom Oslo-Milano, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1 bokstav b.

Da klager ikke fikk noe omrutingstilbud av Lufthansa etter nektet ombordstigning, har klager også krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter. Nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer 33 355 NOK til klager for nye flybilletter. Dersom ubrukte flybilletter med Lufthansa har blitt refundert, kommer dette til fradrag.

Forpleiningsutgiftene, det vil si mat på Burger King Langnes (431 NOK), hotellovernatting på Gardermoen (1 804 NOK) og mat på flyplassen i Frankfurt (40,5 EUR), har klager også krav på å få refundert. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51. Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til mat og drikke og hotell i dette tilfellet var rimelige og påregnelige, og derfor bør dekkes av Lufthansa.

Klager har i tillegg krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler standarderstatning på 4 000 EUR til klager, samt refunderer utgifter til nye flybilletter på 33 355 NOK og refunderer utgifter til forpleining med 2 235 NOK + 40,5 EUR. Forsinkelsesrenter kommer i tillegg.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)