

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-01169

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 28. mars 2016 bestilte klager en reise på Lufthansas nettsider t/r Haugesund - San Francisco via Oslo og Frankfurt med SAS og Lufthansa, for reise 28. juni. Den 25. juni mottok klager en e-post med beskjed om at SAS' rute mellom Haugesund og Oslo var fjernet fra bestillingen, uten noen nærmere forklaring. Klager kontaktet Lufthansa som forklarte at flyvningen nå ble operert av et ikke-samarbeidende flyselskap, og at avgangen derfor ikke lenger var tilgjengelig. Lufthansa gav ingen nærmere forklaring, han ble heller ikke informert om sine rettigheter. Klager kontaktet SAS som bekreftet at flyet fra Haugesund ville operere som normalt. Han mistenker derfor Lufthansa for å ha overbooket avgangen fra Haugesund.

Klager ble tilbudt alternative reiseruter, disse var uaktuelle grunnet arbeid. Han endte derfor opp med å kjøpe nye billetter fra Haugesund til Oslo med Norwegian.

Klager krever refusjon av nye billetter med Norwegian, kroner 3 396, samt transport til flyplassen, kroner 483, da tidligere avgang gjorde at klager ikke kunne benytte privat transport. Videre krever klager standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH6179 fra Haugesund til Oslo ble operert av SAS. Lufthansa har dessverre ikke tilgang til SAS' system, og vet av den grunn ikke årsaken til kanselleringen. Klager bes henvende seg til SAS for nærmere forklaring, og eventuelle krav.

Lufthansa har refundert klagers ubenyttede strekning, kroner 197, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

SAS har i det vesentlige anført:

SK309(LH6179) med avreise 28. juni ble endret til wetlease operatør CityJet. Dette ble bestemt den 14. april. Den 15. april ble status på avgangen endret til UN i klagers bestilling. Lufthansa mottok denne endringen direkte i sitt system, og burde umiddelbart ha kontaktet klager for å tilby alternativ reiserute.

Nemnda bemerker

Klageren har kjøpt en sammenhengende billett for seg og reisefølget (til sammen to personer) fra Haugesund via Oslo og Frankfurt til San Francisco, hos Lufthansa.

Flygningen Haugesund-Oslo skulle opereres av SAS. Da det ble bestemt at denne flygningen i stedet skulle opereres av et ikke-samarbeidende flyselskap, fjernet Lufthansa klageren og følget fra flygningen.

Klageren og følget ble klar over dette tre dager før planlagt avreise. De fikk tilbud om omruting som ikke var aktuell for dem og kjøpte i stedet billett for strekningen Haugesund-Oslo med Norwegian. De krever nå utgiften til billetten med Norwegian (3 396 kroner) refundert og utgiften til taxi til flyplassen i Haugesund erstattet med 483 kroner. De krever i tillegg standarderstatning i medhold av EU-forordning 261 / 2004 med 600 euro per person.

EU-forordning 261 / 2004 fastsetter felles regler for erstatning, refusjon / omruting og forpleining ved nektet ombordstigning, kansellering og forsinkelse. Det er det transporterende luftfartsselskapet - det vil si selskapet som utfører flygningen - som er ansvarlig etter forordningen, jf artikkel 2 bokstav b).

Nemnda er enig med Lufthansa i at dette flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig etter forordningen fordi det ikke var det transporterende selskapet for strekningen Haugesund-Oslo.

Det var SAS / CityJet som var det transporterende selskapet for denne strekningen. Slik nemnda ser det kan heller ikke SAS / CityJet holdes ansvarlig etter forordningen. Dette selskapet nektet ikke klageren og følge ombordstigning. Flygningen gikk som oppsatt.

Nemnda mener derimot Lufthansa kan holdes ansvarlig for klagerens og følgets tap på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag:

Lufthansa optrådte som formidler av billetten med SAS, og var klar over at flygningen Haugesund-Oslo var en del av en sammenhengende reise. Flygningen Haugesund-Oslo gikk til planlagt tid, men med en annen operatør enn SAS. I følge SAS fjernet Lufthansa

klageren og følget fra bestillingen fordi den nye operatøren CityJet ikke var Lufthansas samarbeidspartner. Lufthansa har tross oppfordringer ikke gitt noen redegjørelse for hvorfor dette gjorde det nødvendig å fjerne den aktuelle bestillingen.

Nemnda mener derfor at Lufthansa bør erstatte klagerens billetter med Norwegian med fradrag av eventuell refusjon for billetten Haugesund-Oslo som ble kjøpt hos Lufthansa, det vil si merutgiften ved kjøp av billettene med Norwegian.

Nemnda mener at reisekostnader til flyplassen måtte påregnes uansett, og at utgiften til taxi ikke kan kreves erstattet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagerens utgifter til nye flybilletter med 3 396 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)