

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgifter, ikke-refunderbart hotelopphold og utgifter til transport og covid-tester på avreisedagen som følge av nektet ombordstigning.

Dato

20.01.2023

Saksnummer

2022-01582

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende hadde bestilt billetter for å reise med Lufthansa fra Oslo til Tokyo via Munchen den 29. juni 2022 og returnere med Lufthansa fra Seoul til Oslo via Frankfurt den 24. juli 2022. Utreisen og returreisen hadde ulike reservasjonsnumre.

Klager har anført at han fikk endret utreisedestinasjonen til Seoul via Lufthansas servicetelefon den 23. mai 2022. Klager anfører at han fikk bekreftet at reservasjonen på utreisen var endret, og informasjonen om reservasjonen på Lufthansas nettsider gjenspeilet endringen som var blitt gjort. Klager anfører at først da de kom på Oslo lufthavn for å reise til Seoul den 3. juli 2022, fikk de beskjed av personalet i skranken om at det var noe galt med bestillingen deres. Klager anfører at de ble henvist til å kontakte Lufthansas servicetelefon og mistet flyvningen fra Oslo mens de ventet i telefonkø. Klager anfører at Lufthansa ikke kunne ombooke dem til noe nytt fly og ga beskjed om at de kunne kjøpe nye billetter til full pris på en avgang to uker senere.

Klager anfører at de derfor søkte om full refusjon via Lufthansas skjema på nettet. På tross av dette har de ikke fått full refusjon, verken av utreisen eller returreisen, og de har også fått avslag på kravet om refusjon av andre tapte kostnader som følge av feilen.

Klager anfører at han har fått refundert henholdsvis 9484 og 16967 kroner for billettene som opprinnelig kostet 13910 og 20990 kroner. Klager krever de resterende beløpene refundert, i tillegg til forhåndsbetalte hotellutgifter i Seoul på henholdsvis 455000 KRW og 195000 KRW (tilsvarende ca. 5200 kroner totalt), totalt 420 kroner for flytogbilletter og 695 kroner for covid-test.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige anført følgende:

Klager kjøpte utreisen og returreisen, med forskjellige reservasjonsnumre, i april 2022. Klager betalte 13910 kroner for utreisen og 2832200 KRW for returreisen. Både utreisebestillingen og returreisebestillingen har et avbestillingsgebyr på 190 euro.

Billettene for utreisen ble refundert den 22. juli 2022. Beløpet som ble refundert, var 9484 kroner. Billettene for returreisen ble refundert den 13. juli 2022. Beløpet som ble refundert, var 2221400 KRW.

Den 19. og 24. mai 2022 ringte klager Lufthansa som følge av en ti-minutters ruteendring på utreisen. Klager fikk informasjon om at billetten kunne ombookes og at omruting var tillatt. Representanten gjorde en feil ved å endre utreisebestillingen til Seoul, og Lufthansa ønsket å korrigere feilen, men klager godtok ikke dette. Klager kansellerte derfor bestillingen den 5. juli 2022, og billetten ble refundert i henhold til billettreglene, fratrasket avbestillingsgebyret på 190 euro. Da klager avbestilte reisen den 5. juli 2022, var ikke flyvningene på returreisen kansellert fra selskapets side.

Klager har ikke rett på full refusjon i dette tilfellet, da flyvningene ikke var kansellert av selskapet, og ruteendringen på ti minutter på utreisen er rimelig. Lufthansa var i kontakt med klager, og det er således ikke korrekt at klager ikke var klar over at omruting til Seoul ikke var mulig.

Hva gjelder hotellutgiftene i Seoul, togbillettene og covid-testen, kan ikke Lufthansa imøtekomme kravet om refusjon av disse kostnadene, da klager kansellerte reisen selv.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager og den medreisende hadde kjøpt billetter med Lufthansa for å reise fra Oslo til Tokyo den 29. juni 2022 og returnere fra Seoul til Oslo den 24. juli 2022. Utreisen og returreisen var separate reservasjoner. Klager og Lufthansa er enige om at klager ringte til Lufthansa i mai 2022 og fikk endret utreisebillettene slik at ny destinasjon ble Seoul. Nemnda legger videre til grunn at datoen også ble endret, fra den 29. juni til den 3. juli. Klager har oppgitt at da de ankom Oslo lufthavn for avreise den 3. juli, fikk de beskjed om at det var en feil med bestillingen, og de fikk ikke være med flyvningen fra Oslo.

Det første spørsmålet er om klager og den medreisende har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordningens artikkel 4 nummer 3 for nektet ombordstigning. Det er en forutsetning for at forordningen skal komme til anvendelse at passasjerer hadde en bekreftet reservasjon på flyvningen, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

I dette tilfellet har klager fremlagt kopi av reisedokumenter som viser den nye reiseruten til Seoul den 3. juli. Selv om Lufthansa anfører at de informerte klager muntlig den 19. mai om at ombookingen ikke var gyldig likevel, mener nemnda at flyselskapet må bære ansvaret for at det ble gjort en feil fra deres side og at klager fikk utstedt

reisedokumenter som ga grunn til å tro at han hadde en bekreftet reservasjon på disse flyvningene. Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener således at reisedokumentene han fikk, må likestilles med gyldige reisedokumenter i forordningens forstand.

Klager har derfor rett på 600 euro per person i standarderstatning for nektet ombordstigning den 3. juli.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener det her står påstand mot påstand, og at det ikke er grunnlag for å konkludere i noen retning og at kravet bør avvises, jf. transportklagenemndeforskriften § 6-2 bokstav d.

I tillegg til standarderstatning plikter fraktføreren å tilby passasjerer valget mellom full refusjon og omruting i henhold til artikkel 8 nummer 1 når passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4 nummer 3. Klager ba om full refusjon av billettene. Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - mener at Lufthansa derfor må gi full refusjon av utreisebillettene til klager.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - viser til dissensen over.

Hva gjelder returbillettene, var disse en separat bestilling, og Lufthansa har oppgitt at flyvningene ikke var kansellert av selskapet da klager sendte inn forespørsel om refusjon den 5. juli 2022. Klager har således ikke rett på full refusjon av disse i henhold til EU-forordning 261/2004. De øvrige tapene dekkes heller ikke av EU-forordningens bestemmelser.

Grunnen til at klager ikke fikk benyttet returbilletten, var imidlertid at klager ikke fikk et tilfredsstillende tilbud om omruting i forordningens forstand.

Spørsmålet blir derfor om klager har rett på å få det gjenstående av returbillettene, avbestillingsgebyret for returbillettene, de tapte hotellkostnadene, flytogutgiftene og covid-test-utgiftene erstattet på annet grunnlag. Nemnda legger til grunn at det totalt er snakk om et tap på 14 764 NOK.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse. Nemnda mener at denne bestemmelsen også kommer til anvendelse i dette tilfellet. Videre mener nemnda at det foreligger ansvarsgrunnlag for flyselskapet.

Etter forordningens artikkel 12 kan imidlertid standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatning dersom vilkårene for dette er til stede. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. I motsatt fall utbetales kun standarderstatningen. Nemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

I denne saken er det ikke grunnlag for samordning, da kostnadene klager ble påført, skyldes manglende omruting.

Nemnda anbefaler etter dette at Lufthansa utbetaler totalt 1200 euro i standarderstatning til klager for den nektede ombordstigning og 14 764 NOK i erstatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler etter dette at Lufthansa utbetaler totalt 1200 euro i standarderstatning til klager for den nektede ombordstigning og 14 764 NOK i erstatning.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)