

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om inflasjonsjustert refusjon av feilaktig belastet beløp for ombooking og erstatning for tort og svie

Dato

25.08.2023

Saksnummer

2022-03302

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Swiss International Air Lines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur fra Oslo til Denver 1.- 21.juli 2022. Utreisen var via Zürich med Swiss International Air Lines, og billettene var utstedt av Lufthansa.

Klager mottok melding fra Swiss den 30. juni om at LX 1219 fra Oslo til Zürich den 1. juli var kansellert, og at klager skulle kontakte flyselskapet for ombooking. Klager ble booket om til ny avreise fra Oslo via München den 5. juli.

Klager ringte Lufthansa den 3. juli, da han ikke lyktes med å sjekke inn på nett. Klager fikk da bekreftet at alt var i orden, og at han bare skulle sjekke inn manuelt før avgang. Da klager skulle sjekke inn, fikk han beskjed om at den opprinnelige avgangen 1. juli ikke var blitt kansellert. Klager fikk beskjed om at dersom han ønsket å reise, måtte det foretas en ombooking, og at klager måtte betale NOK 5137 i tillegg. Swiss International Air Lines har beklaget ovenfor klager at det ble gjort en feil ved ombooking. Klager har fått refundert NOK 5137.

Klager mener det er urimelig at flyselskapet bare kan innkreve en slik sum, for så og refundere først etter 10 måneder uten noen form for erstatning.

Klager krever beløpet inflasjonsjustert og krever 4000 NOK i erstatning for tort og svie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Swiss International Air Lines har anført følgende:

Standarderstatning med 600 EUR er utbetalt til klager. Resten av kravet må rettes til Lufthansa.

Lufthansa har anført følgende:

Klager ble belastet NOK 5137 i forbindelse med kanselleringen av LX1219 den 1. juli 2022. Dette beløpet er tilbakebetalt til klagers konto. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Nemnda bemerker

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Klager valgte omruting, men måtte betale 5137 NOK til Lufthansa for ombookingen. Beløpet er tilbakebetalt, men klager har krevd beløpet inflasjonsjustert og en kompensasjon for at det tok lang tid med tilbakebetalingen.

Nemnda legger til grunn at klager fremmet krav om tilbakebetaling av 5137 NOK den 25. juli 2022 slik det er opplyst i klageskjemaet til nemnda og at pengene ble tilbakebetalt den 24. mars 2023

Nemnda viser til at reglene om forsinkelsesrente er ment å kompensere for sen tilbakebetaling. Klager har feilaktig blitt belastet for en omruting, og har rett på tilbakebetaling av denne. Nemnda mener at klager har krav på forsinkelsesrente regnet fra 30 dager etter at klager krevde refusjon med kr 293,51, jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

Klager har også krevd 4000 NOK i erstatning for tort og svie. Nemnda bemerker at klager har fått standarderstatning som er ment å kompensere for ulempe ved kanselleringen. Nemnda kan ikke se at klager har krav på erstatning ut over standarderstatningen som er utbetalt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa betaler forsinkelsesrente til klager med kr 293,51.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)