

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på 250 euro og dekning av hotellopphold på grunn av overbooking.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

131/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om kompensasjon i følge EU forordningen 261/2004 på 250 euro og dekning av hotellopphold på grunn av overbooking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise med LH3145 den 26. april 2010 fra Oslo til München. Klagerne kom ikke med denne avgangen på grunn av overbooking og påfølgende avvisning ved gate.

Klager krever erstattet kr 2.190 for hotellovernatting i Oslo fra 26. til 27. april.

De krever videre erstattet utgifter til hotell i München en natt. Videre kreves standard kompensasjon på 250 euro

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

Det er korrekt at dette flyet var overbooket, men klagerens reservasjonshistorie viser at klagerne ble nektet boarding fordi de ankom for sent til innsjekking. Ifølge gjeldende regler og vilkår mister passasjerene sin rett til boarding dersom de ikke overholder de fastsatte tidsfristene.

Lufthansas ansatte på Gardermoen ombooket likevel klagerne uten forpliktelse til neste ledige fly til München, med avgang neste dag. Ettersom Lufthansas vilkår fastslår at Lufthansa ikke er erstatningspliktige for ekstrautgifter i slike tilfelle, kan Lufthansa ikke imøtekomme klagerens krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken.

Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klagerne møtte frem tidsnok ved gate eller ikke. Klagerne har gitt en detaljert forklaring av hendelsesforløpet. Lufthansa har ikke kommentert denne, verken for klager eller for nemnda. Lufthansa underbygger sin påstand med henvisning til reservasjonshistorien. Den er ikke vedlagt.

Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa må lastes for manglende opplysning av saken. Bevistvilen må da gå ut over Lufthansa. Nemnda legger etter dette klagerens opplysninger til grunn og finner det sannsynliggjort at klagerne ble nektet ombordstigning til tross for at de har møtt til innsjekking og gate i henhold til Lufthansas regler.

Klagerne har etter dette rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004 artikkel 4 jf artikkel 7 med 250 euro per person.

Lufthansa plikter i den foreliggende situasjon i henhold til forordningen å tilby klagerens hotell, mat og forfriskninger m.v. Det gjorde de ikke. Klagerne ble påført en utgift på NOK 2 190. Nemnda anbefaler at Lufthansa dekker denne.

Den uberettigede avvisningen førte til at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i München. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa plikter å erstatte klagerens tap på NOK 1 376.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Dette innebærer at utgiftene til hotell i München samordnes med standarderstatningen. Hotellutgiftene i Norge kommer i tillegg da ansvaret her følger av manglende oppfyllelse av forpliktelse etter EU forordningen.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på NOK 2 190 med tillegg av 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.