

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagers gruppe på totalt 8 personer, fikk ikke reise sammen til Orlando via Frankfurt på grunn av at deres elektroniske billett ikke ble godkjent. Det ønskes en eller annen form for kompensasjon for dette.

Dato

24.03.2010

Saksnummer

140/09F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Klagers gruppe på totalt 8 personer, fikk ikke reise sammen til Orlando via Frankfurt på grunn av at deres elektroniske billett ikke ble godkjent. Det ønskes en eller annen form for kompensasjon for dette.

Klager har i det vesentlige anført:

Da klagerne 8. februar 2009 skulle reise fra Gardermoen via Frankfurt til Orlando, oppstod det problemer da de skulle sjekke inn, det viste seg da at det ikke fantes noen elektronisk billett for de reisende. De gikk da til «check in» og videre til billettservice, hvor de fikk et håndskrevet skjema (FIM) som de måtte ta tilbake til «check in». Der hadde 6 av 8 personer blitt booket om til kl 09.55 med SK4751, mens 2 personer hadde blitt booket til New York. Dette ble rettet.

Videre ble 2 personer booket hele veien til Orlando, mens 6 personer ble det ikke. På Gardermoen kunne de ikke gjøre noe med dette.

Med en avgang fra Gardermoen kl 09.55 til Frankfurt var det god margin til å rekke sin videre forbindelse fra Frankfurt. Men da klagerne kom om bord i flyet ble det klart at dette flyet ville ikke ta av, på grunn av en frossen vanntank. De reisende byttet fly og det tok av fra Gardermoen ca kl 11.30. Da de landet i Frankfurt ca kl 13.15 og skulle rekke sin videre forbindelse, oppsto det igjen problemer for deler av reisefølget. De ble alle guidet til gaten for avgangen til Orlando, men da de kom frem viste det seg at det ikke var plass til alle, det var ikke flere ledige plasser på flyet. 2 stykker ble med flyet og 6 stykker sto igjen, og i denne gruppen var det 2 små barn.

De hadde vært underveis siden kl 02.00 på natten, de hadde ikke vært tilbudt noe vått eller tørt.

De reisende tok kontakt med Lufthansa, og ble booket om til United Airlines til kl 17.00 til Washington og videre til Orlando. De siste 6, landet da lokaltid i Orlando ca kl 23.35, over et

og et halvt døgn på reisefort. Da reisefølge hadde blitt splittet, så hadde den ene gruppen informasjonen om leiebil og den andre om hotellet.

Og de to som ble med flyet direkte til Orlando, viste ikke før flyet tok av at resten av gruppen ikke var med.

Hvem sin feil dette er, vet de ikke. Men en slik start på ferien er det ingen som trenger å akseptere.

Klager sendte klage til Normanns-Reiser, og de henviser klager til Lufthansa.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Klagernes fly LH3137 fra Oslo til Frankfurt ble kansellert grunnet dårlige værforhold.

Klagerne ble booket om til SK4751. Dette flyet ble forsinket med mer enn en time grunnet værforholdene.

Lufthansa viser til at problemet på Gardermoen var at systemet ikke godkjente de reisenes elektroniske billett. Grunnen til dette var at SAS systemet og UA systemet ikke er linket/koblet sammen. SAS er klar over dette problemet og gir sine reisebyrå-agenter / samarbeidspartnere stadig beskjed om dette. Men dette var tydelig ikke Normanns-Reiser informert om.

Klagerne hadde to forskjellige bestillingsnummer. To av klagerne ble booket direkte til Orlando. Seks personer kunne ikke bli booket på det samme flyet grunnet sen ankomst, bookingproblemene og fordi det ikke var flere seter ledige på denne flyvningen.

For slike forhold utbetaler de ikke kompensasjon. Men beklager det inntrufne. De viser til EU-forordningen 261/2004.

Forsinkelse over 2 timer gir rett til mat og drikke på flyplassen. Lufthansa beklager at klagerne ikke ble tilbudt dette. Lufthansa tilbyr å dekke klagernes dokumenterte utgifter til mat og drikke.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av Lufthansas opplysninger til grunn av klagernes fly fra Gardermoen til Frankfurt ble kansellert.

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Lufthansa har ikke underbygget sin påstand om at flygningen ble kansellert pga dårlige værforhold. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har da rett til standardkompensasjon etter forordningen.

Standardkompensasjonens størrelse er avhengig av flyreisens lengde, beregnet på grunnlag av det siste bestemmelsesstedet. Ved flyreiser over 3 500 kilometer er standardkompensasjonen 600 euro. Dersom ankomsttiden ved siste bestemmelsessted ikke går ut over planlagt ankomsttid med mer enn fire timer, kan flyselskapet redusere erstatningen med 50 %, jf forordningens artikkel 7.

To av klagerne nådde frem til Orlando uten særlige forsinkelse. Disse har rett til en erstatning på 300 euro per person.

De øvrige seks av klagerne kom frem mer enn fire timer forsinket. De har rett til en erstatning på 600 euro per person.

De sistnevnte klagerne ble avvist ved ombordstigning i Frankfurt. En samlet nemnd er av den oppfatning at avvisningen ikke var berettiget.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at den nektede ombordstigning gir klagerne rett til en erstatning på ytterligere 600 euro per person. Flertallet viser til at det følger av EU forordning 261/2004 artikkel 4 nr 3 at passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje skal gis en standarderstatning i samsvar med artikkel 7. Det er ingen bestemmelse i forordningen om at denne erstatning faller bort dersom passasjerer også har rett til standarderstatning for eksempel en kansellering på samme reisen. Det er etter flertallets vurdering heller ikke grunnlag for å innfortolke et slikt forbehold. Bestemmelsene om kansellering og nektet ombordstigning har forskjellige formål og grunnlag, og begrensninger i en lovbestemt rett til erstatning krever en klar hjemmel i regelverket. Flertallet viser i denne forbindelse også til EU domstolens avgjørelse i sak C-549/07 Wallentin-Hermann mot Alitalia der det i avsnitt 17 heter at påberopelsen av et unntak fra et prinsipp om forbrukerbeskyttelse krever en streng fortolkning av regelverket.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at passasjerene ikke har rett til både standarderstatning for kansellering og standarderstatning for nektet ombordstigning. Etter mindretallets vurdering følger dette av en analogisk fortolkning av artikkel 7 nr 1 siste ledd.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at to av klagerne gis en erstatning på 300 euro per person. De seks øvrige gis en erstatning på 1 200 euro per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.