

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (29.10.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Lufthansa velger kun delvis å følge nemndas anbefaling, og viser til at kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter grunnet kansellering.

Dato

09.10.2024

Saksnummer

2024-00243

Tjenesteytere

SAS

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra München til Oslo den 4. desember 2023 med Lufthansa:

SK3678 04DEC MUC OSL 08..20 - 10.40 (operert av Lufthansa). Det hadde vært snøvær i München i noen dager, men flyplassen åpnet igjen dagen før klager skulle reise hjem. Klager fikk sjekket inn, og sendt bagasjen, men etter å ha ventet ved gate en stund ble flyet kansellert, visstnok fordi de ikke hadde nok mannskap til å tine motorene på flyet som hadde stått ute flere dager i snøværet.

Det var tydelig at kanselleringen skyldtes Lufthansas logistiske prioriteringer og hadde altså intet å gjøre med vær og føre på tidspunktet for avgang. Av og til er det selvfølgelig ikke noe å gjøre med været, noe vi må godta. I dette tilfellet er det imidlertid åpenbart at flyselskapet og flyplassen må klandres for ikke å ha stilt tilstrekkelige ressurser til disposisjon i tide.

Det ble annonsert over høyttaleranlegget at flyplassen ville bli stengt i to til tre dager, og klager ble fullstendig overlatt til seg selv. Dette var en søndag, og klager måtte hjem til jobb på mandag. Klager måtte ordne hjemreisebilletter på egen hånd.

Klager krever erstattet følgende utgifter:

Tog München–Frankfurt EUR 287,80 = kr. 3 462,59

Overnatting på Hilton i Frankfurt EUR 217,00 = kr. 2 610,78
Fly Frankfurt-Oslo (U9JGSM) 2 x kr. 4 113 = kr. 8 226

Med fradrag av NOK 3000 fra forsikringsselskap, er klagers gjenværende krav NOK 11 299,37.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS ber klager henvende seg til opererende flyselskap Lufthansa.

Lufthansa ønsker ikke å uttale seg i saken fordi flyselskapet ikke har mottatt et krav fra klager før saken ble sendt til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at SK3678 fra München til Oslo ble kansellert.

I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning. Etter fast nemndspraksis vurderer likevel nemnda om klager har krav på standarderstatning. Dette fremkommer også i nemndas brev til flyselskapene ved oversendelse av klagen.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klagers billetter var utstedt på et SAS-dokument med SAS-rutenummer på flyvningen. Selve flyvningen som ble kansellert skulle opereres av Lufthansa.

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et "transporterende luftfartsselskap" et "lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har avtale med denne passasjeren". Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av Lufthansa i et såkalt "code share" samarbeid med SAS, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Nemnda legger etter dette til grunn at Lufthansa kan holdes ansvarlig i denne saken.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda om hva som var årsaken til kanselleringen eller dokumentert denne. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak

var truffet. Nemnda anbefaler etter dette at Lufthansa utbetaler 250 EUR per person til klager i standarderstatning.

Klage har krevet erstattet utgifter til transport og hotell som følge av manglende omruting.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Klager ble ikke tilbudt omruting. Etter nemndas syn har klager etter dette krav på å få erstattet sine utgifter til togbilletter, hotell og flybilletter med NOK 11 299,37.

Nemnda anbefaler etter dette at Lufthansa dekker klagers utgifter til tog- og flybilletter samt hotell. Dersom de opprinnelige flybillettene fra München og Oslo er refundert, kommer disse til fradrag. Videre kommer NOK 3 000, som klager har mottatt fra sitt forsikringsselskap, til fradrag.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevet standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevet refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 250 EUR per person, samt erstatter klagers utgifter med til sammen NOK 11 299,37. Dersom ubenyttede flybillettene er refundert, kommer disse til fradrag.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Julie Martinsen (Norwegian Air Shuttle)