

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av kostnader/tap grunnet feil med utstedelse av reisedokumenter og nektet ombordstigning. Covid-19 og innreiserestriksjoner.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03208

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

LATAM Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en flybillett av Lufthansa for at hans kjæreste bosatt i Brasil, skulle kunne få komme og besøke han her i Norge under de nye koronareglene for kjærestebesøk (fra 15.07.2020). Billetten ble kjøpt direkte fra Lufthansa sine hjemmesider www.lufthansa.com (ikke gjennom et reisebyrå).

Passasjeren (klagers kjæreste) fikk en oppdatert billett med en reiserute som var umulig å gjennomføre, ved at han ved check in i Ilhéus (03.09.2020) ble bedt om å hente ut bagasje og sjekke inn på nytt ved første flybytte (i Belo Horizonte). Check-in for neste fly (i reiseruten) stengte 20 min før han landet på flyplassen (uten forsinkelser). Han ble strandet på flyplassen i Belo Horizonte. Lufthansas Customer Service på telefon ville ikke gi en ny billett uten ekstra avgifter fordi de ikke kunne verifisere at han ikke ble sjekket inn hele veien fra Ilhéus til Oslo i sitt datasystem. De opplyste om at klager måtte sende dokumentasjon i etterkant for å få refundert de ekstra utgiftene. Dokumentasjonen måtte sendes til Lufthansa Customer relations etter reisens slutt.

Klager betalte avgiftene for å få en ny avreise neste dag, og en ny billett ble sendt til passasjeren. Ved check-in neste dag (04.09.2020) ble det oppdaget at den nye billetten ikke var gyldig. Lufthansa opplyste deretter over telefon at det ble gjort en feil ved betalingen dagen før, og prosessen måtte gjentas. Kalkuleringen av avgifter og betalingsprosessen tok lang tid, så når betalingen til slutt ble effektivert, ble en ny billett sendt til passasjeren for avgang dagen etter (05.09.2020).

Ved check-in (05.09.2020) ville ikke check-in mannskapet godkjenne passasjerens dokumenter (de samme dokumentene ble godkjent ved check-in dagen i forveien). Passasjeren ble nektet ombordstigning. Klager mener personalet misforstod reglene for

innreise til Norge. Klager ble nødt til å bestille en enveisbillett for han tilbake til hjembyen Ilhéus (06.09.2020). Passasjerer fikk altså ikke reist til Oslo.

Klager mener at flyselskapet(ene) har gjort en rekke feil, og at check-in mannskapet til slutt nektet ombordstigning på feil grunnlag, noe som resulterte i at passasjerer ikke fikk reist, og skapte en rekke ekstra utgifter for klager og kjæresten. Klager mener at Lufthansa må holdes ansvarlig for dette siden kundeforholdet hans er med Lufthansa.

Klager har i tillegg påpekt at Lufthansa kommer med feil opplysninger i tilsvaret sitt. Da passasjerer landet på CHF, med flyet fra IOS (som var i rute), så var allerede check in for G3 1445 stengt (Check in for denne flighten stengte 1 time før avgang). Passasjerer ble verken nektet check in eller ombordstigning, med billetten fra Lufthansa var det fysisk umulig å checke in på nytt i CNF, fordi check in for G3 1445 stengte før flyet AD4609 fra Ilheus landet på CNF. I den opprinnelige klagen har klager forklart dette og lagt ved dokumentasjon. Billetten fra Lufthansa opplyser ikke om at passasjerer trenger å sjekke inn på nytt i CHF. Det var derfor ikke mulig for klager og kjæresten å forstå at billetten som Lufthansa foreslo innebar et umulig flybytte i CNF.

Hvis passasjerer hadde blitt sjekket inn hele veien fra Ilheus -Oslo når han startet reisen i Ilheus som normalt, ville flybyttet i CHF ikke vært noe problem.

Klager synes det er veldig merkelig at Lufthansa sier at Gol nektet passasjerer check in/ ombordstigning pga. manglende dokumenter når Check in var stengt, og passasjerer dermed ikke engang ble spurt om å vise dokumenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har levert inn to tilsvare. I sitt første tilsvare har Lufthansa anført følgende:

Passasjerer var opprinnelig booket med et reisebyrå. Reisebyrået bekreftet ikke reiseplanen og betaling ble ikke gjennomført. Billetten derfor utstedt under Lufthansa sin IATA-kode den 4. september 2020.

Passasjerer ble nektet ombordstigning av LATAM Airlines på LA3334 den 5. september 2020. Lufthansa refererer her til LATAM Airlines som opererende flyselskap, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 (b) vedrørende kostnadene som oppstod.

I henhold til informasjon i Lufthansa systemer, var passasjerer NO-SHOW på returflyvningen LH861 den 28. november 2020. Ingen indirekte kostnader kan dekkes av Lufthansa i dette tilfellet.

I sitt andre tilsvare har Lufthansa anført følgende:

Billettnummer (begynner med 220- resten sensurert av nemnda) ble utstedt av Lufthansa den 6. august 2020 for følgende reiserute:

IOS-GRU (G34811) den 02.09.2020

GRU-FRA (LH507) den 02.09.2020

FRA-OSL (LH6280) den 03.09.2020
OSL-MUC (LH2455) den 28.11.2020
MUC-GRU (LH504) den 28.11.2020

Grunnet en ruteendring på LH507 ble denne fjernet fra planen den 6. august 2020. Passasjerer ble tilbudt kostnadsfri ombooking, som han aksepterte. Ny billett ble utstedt den 21. august 2020:

AD4609 IOS-CNF 13:00-14:25 den 03.09.2020
G31445 CNF-GRU 15:05-16:10 den 03.09.2020
LH507 GRU-FRA 18:15-10:50 den 03.09.2020
LH862 FRA-OSL 13:05-15:00 den 04.09.2020
LH2455 OSL-MUC den 28.11.2020

Selv om passasjerer hadde samme billett for hele reiseruten, ble han ved innsjekk kun sjekket inn frem til CNF (Belo Horizonte Tancredo Airport). Innsjekkingspersonalet ga klager beskjed om å sjekke inn i CNF for videreforbindelsen.

GOL Airlines aksepterte ikke klager grunnet manglende dokumentasjon. Klager står som NO-SHOW på LH507 den 3. september 2020. Han ble derfor ombooket i henhold til billettreglene. Lufthansa er ikke ansvarlig for overnattingskostnader eller ombookingskostnader. Det er passasjerens ansvar å ha all gyldig dokumentasjon med seg. Det vises til Lufthansa sine befordringsvilkår artikkel 6 og 7.

Klager ble ombooket av Lufthansa den 4. september 2020 mot en avgift. Reiseruten ble som følgende:

CNF-GRU LA3334 den 05.09.2020
GRU-FRA LH507 den 05.09.2020
FRA-OSL LH862 den 06.09.2020.

Klager ble nektet ombordstigning på LA3334 den 5. september 2020, av LATAM Airlines, igjen grunnet manglende dokumentasjon (manglende visum for å oppholde seg i Norge).

I henhold til informasjon fremlagt av passasjerer ser det ut som at klager kjøpte en ny billett på en direkteflyvning. Lufthansa vil sjekke med refusjonsavdelingen om refusjon er berettiget på disse billettene.

LATAM Airlines har ikke innlevert tilsvarende, med den begrunnelse at de ikke kan gi slike opplysninger til en tredjepart. Sekretariatet til Transportklagenemnda har sendt en forklaring om Transportklagenemndas rolle, samt hvordan en benytter portalen, men har til tross for dette ikke mottatt tilsvarende.

Nemnda bemerker

Fra den 15. juli 2020 ble det åpnet for innreise for tredjelandsborgere (utlendinger fra land utenfor EU/EØS) som har familie eller kjæresteforhold i Norge. Klager hadde kjøpt flybillett for å få besøk av sin kjæreste fra Brasil.

Klager skulle opprinnelig fly IOS-GRU og GRU-FRA 02.09.20 og FRA-OSL 03.09.20. Lufthansas flyvning GRU-FRA 02.09.20 ble kansellert, og klager fikk ny rute IOS-CNF, CNF-GRU, GRU-FRA 03.09.20 og FRA-OSL 04.09.20. Denne endringen fra Lufthansas side medførte at klager ikke kom seg videre fra CNF til GRU i tide. Lufthansa skulle derfor sørget for annen omruting og forpleining slik at klager hadde kunnet gjennomføre reisen. Lufthansa var ansvarlig som transporterende luftselskap etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Lufthansa refunderer klagers billettpris, samt dekker ekstrautgifter som følge av manglende gjennomført reise med kr 18 050,32

Vedtak

Nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers billett, samt dekker ekstrautgifter, med til sammen kr 18 050,32.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)