

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

182/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Budapest til Stavanger via Frankfurt 20. desember 2010 med LH1337/ LH876. Dagen før avreise fikk klager beskjed om at LH1337 var kansellert grunnet dårlig vær.

Klager fikk beskjed om at neste ledige avgang var den 22. desember. Klager kunne ikke vente så lenge og ordnet derfor annen transport hjem samme dag.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Hun ble således ikke informert om at Lufthansa ville dekke utgifter til hotell og mat i to døgn. Samtidig var det flere ledige seter på Norwegians flygning DY1551, 20. desember kl. 13.00, fra Budapest til Oslo og videre til Stavanger. Her kunne Lufthansa ganske enkelt fått klager til bestemmelsesstedet for under kr 2000, ca. samme beløp som to døgn kost og losji koster i Budapest.

Klager er inneforstått med at det var dårlig vær den 19. desember. Men den dagen klager skulle reise var det strålende solskinn. Klager mener derfor Lufthansa ikke kan fraskrive seg plikten til utbetaling av standarderstatning grunnet dårlig vær.

Lufthansa opererte flere fly fra Budapest til Frankfurt den 20. desember, både før og etter klagers opprinnelige avgang. Klager mener Lufthansa har prioritert andre fly fremfor LH1337, og at hendelsen derfor ikke var utenfor Lufthansas kontroll. Klagers fly fra Frankfurt til Stavanger med LH876 gikk som normalt den 20. desember, værforholdene må derfor ha vært ok på dette tidspunktet.

Klaget krever standarderstatning på EUR 400.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH1337 og LH876 ble kansellert som følge av dårlig vær i Frankfurt. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Lufthansas kontroll. Det vises til værrapport.

Passasjerer kan ved kanselleringer enten få full refusjon av ubenyttet billett, eller bli booket om til neste ledige avgang. Klager ble booket om til neste ledig avgang den 22. desember, men valgte ikke å benytte denne. Lufthansa har derfor refundert klagers returbillett NOK 478. Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Klager ble tilbudt omruting til bestemmelsesstedet på første ledige flygning, og det var hennes eget valg å avslå dette og arrangere sin egen transport. Lufthansa fikk således ikke fullført sin kontrakt med passasjerer. Av denne grunn kan Lufthansa ikke tilby refusjon av utgifter klager pådro seg ved alternativ flygning til bestemmelsesstedet.

Nemnda bemerker:

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, samt generell kunnskap om situasjonen på flyplassene i Europa disse dagene, til grunn at det var mange fly som måtte kanselleres. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa har sannsynliggjort at værforholdene i Europa disse dagene var årsaken til at klagers flygning måtte innstilles. Med bakgrunn i den kaotiske situasjon som forelå den 19. desember, har nemnda ingen innvendinger til at flyet ble kansellert allerede denne dagen. Det måtte på dette tidspunkt være klart for Lufthansa at de ikke kunne gjennomføre samtlige flygninger neste dag. I en slik situasjon må det være opp til Lufthansa ut fra en helhetsvurdering å treffe beslutning om hvilke flygninger som måtte innstilles.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

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

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, viser til at klager har oppgitt at hun ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Hun har opplyst at hun ble omrutet til en flygning to døgn senere, men at hun ikke fikk noen informasjon om rett til hotell og mat. Klager har videre opplyst at det var ledige plasser på Norwegians flygning fra Budapest denne dagen, og at det ville koste ca. 2 000 kroner med Norwegian til Stavanger. Lufthansa har ikke kommentert dette, og flertallet legger klagers opplysninger til grunn.

Lufthansa har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt etter bestemmelsen. Klager fikk således ikke anledning til å vurdere omrutingstilbudet opp mot sine rettigheter.

Flertallet er videre av den oppfatning at Lufthansa heller ikke har overholdt sin plikt til å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende vilkår til bestemmelsesstedet. Etter det som er opplyst, var det mulig å omrute klager for et rimelig beløp to dager tidligere med Norwegian. Lufthansa burde etter omstendighetene ha tilbudt dette. Omruting med Norwegian ville ikke ha kostet mer enn hotell og mat i to døgn i Budapest, noe Lufthansa pliktet å tilby. I den foreliggende situasjon ville det etter flertallets vurdering være urimelig å påtvinge passasjerer to døgn ekstra opphold i Budapest.

Flertallet anbefaler etter dette at Lufthansa erstatter klagers utgifter til alternativ transport med inntil kr 2.000. Til fradrag går det beløp som tidligere er refundert for den ubrukte Lufthansa billetten.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter har et annet syn på saken når det gjelder behandling av klagen, tilbud om omruting, og kritikk for ikke å ha kjøpt billett med Norwegian og dekning av billett.

I dette tilfelle fikk klager tilbud om omruting med Lufthansa to dager senere. Klager valgte ikke å benytte seg av dette tilbudet og kjøpte billett med Norwegian. At klager ikke ble tilbudt forpleining følger naturlig, da dette ikke var nødvendig så lenge klager takket nei til tilbudet fra Lufthansa og i stedet kjøpte billett med Norwegian og reiste før et slikt tilbud var påkrevet tilbudt.

Mindretallet kan ikke se at Lufthansa hefter for billettene klager kjøpte med Norwegian når de hadde fått et tilbud om omruting. Mindretallet legger til grunn at dette var så snart som mulig på samme vilkår. Mindretallet minner om at mange flyplasser var hardt rammet av vær problemer denne og foregående dager.

Mindretallet kan ikke se at det finnes noen grunn til kritikk for at Lufthansa ikke har omrutet klager til Norwegian. Da innstillingen skjedde i Ungarn stiller mindretallet seg tvilende til om Nemnda er den rette instans til å rette slik kritikk, da saken skulle vært behandlet av den Ungarske NEB.

Mindretallet kan ikke se at «omruting» betyr at Lufthansa ved en innstilling er forpliktet til å kjøpe nye billetter på et hvilket som helst selskap. Mindretallet kan ikke se at det er praktisk mulig at Lufthansa eller deres agent på flyplassen på vegne av alle berørte passasjerer ved en innstilling skal søke etter plasser på x antall reservasjonsskanaler og selskap; reservere, betale, og akseptere vilkår for en avtale på andre selskap på vegne av alle berørte passasjerer. Dette ville i praksis medføre at agenten på flyplassen skal reservere via internettkanaler for selskap som ikke ligger i det reservasjonssystem som flyselskapet eller agenten benytter seg av. De måtte derfor i praksis for eksempel betale med en form for kredittkort. Å drifte et flyselskap på denne måten ved en uregelmessighet ville ført til svært lite effektiv kundebehandling, noe som vil være til skade for alle parter.

Det følger av praksis blant såkalte «IATA» selskap som Lufthansa er, at passasjerer kan bli overført, altså omrutet, til andre selskap som aksepterer opprinnelig billett for transport. Det vil i praksis si at passasjerens opprinnelige billett og vilkår overføres/overdras til et annet flyselskap. Denne avtale gjelder også bagasje, som ikke fritt kan overføres mellom selskap uten at en formell avtale foreligger.

Det foreligger ingen avtale mellom Lufthansa og Norwegian.

På mange billetter ser ikke transportøren eller agenten hva som er betalt for billetten (IT priser). Dette vil skape store praktiske problemer ved kjøp av nye billetter som skal være på noenlunde tilsvarende prisvilkår. I tillegg vil det bli svært problematisk i forbindelse med avregning i ettertid når det gjelder refusjon av opprinnelig billett. Det blir også regnskapsmessige problem dersom andre enn det utførende flyselskap har utstedt opprinnelig billett, samt et refusjons problem dersom det oppstår uregelmessigheter på den nye reisen som gir rett til refusjon. Videre er det en rekke andre praktiske problemer som ikke nevnes her.

Mindretallet bemerker at Lufthansa ikke har hatt anledning til å svare på den kritikk som flertallet mener er berettiget, til tross for at klager ikke har stilt noe krav om at Lufthansa burde ombooket klager til Norwegian.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers utgifter til alternativ transport med inntil kr 2.000. Til fradrag går det beløp som tidligere er refundert for den ubrukte Lufthansa billetten.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.