

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0373/15F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bristol via Frankfurt den 20. mars 2015 kl. 06:15, for å ta del i en begravelse. Dagen før avreise kl. 13:20 mottok klager en tekstmelding fra Lufthansa om at avgangen var kansellert grunnet streik. Klager ringte Lufthansa, men ble brutt flere ganger grunnet lange køer på linjene.

Klager så ingen annen utvei enn å kjøpe ny billett med annet selskap for å rekke begravelsen. Hun fant billetter med KLM, men til en svært høy pris så kort tid før avreise.

Lufthansa har tilbudt 300 euro i kompensasjon, men klager krever refusjon av KLM-billetten, kroner 7 151.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH865 fra Oslo til Frankfurt ble kansellert som følge av streik blant crew, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var utenfor Lufthansas kontroll.

Luftfartsselskapenes forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Lufthansa ønsker av godvilje å tilby klager 300 euro, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

### Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes 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 foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert pga. streik blant selskapets piloter. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Klager nådde ikke frem til Lufthansa på telefon. Hun valgte da å bestille billetter på egenhånd med annet selskap. Lufthansa fikk følgelig ikke anledning til å tilby omruting.

Nemnda er av den oppfatning at klager selv må dekke utgiftene til ny billett, siden hun ikke ga Lufthansa mulighet til å tilby omruting. Lufthansa må på sin side refundere hele billettprisen på ubenyttede strekninger dersom dette ikke allerede er gjort.

Lufthansa har tilbudt en goodwill-kompensasjon på 300 euro. Nemnda anbefaler at kompensasjonen utbetales, dersom dette ikke allerede er gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til nye billetter. Nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer hele billettprisen på ubenyttede Lufthansa-flygninger samt utbetaler den tilbudte kompensasjon på 300 euro om dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*