

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til oppgradering til Premium Economy. Passasjerer i reisefølge på fire ble spredt over hele flyet, selv etter reservasjon av seter på nett ved innsjekking.

Dato

26.11.2019

Saksnummer

2019-01078

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Lufthansas flyvning LH447 fra Denver (DEN) til Frankfurt (FRA) 22. februar 2019 kl. 17.45, lokal tid. De reisende hadde videreforbindelse fra Frankfurt til Oslo lufthavn (OSL) 23. februar kl. 15.00. Kvelden før avreise fikk klager beskjed om at innsjekking på nett var åpnet, og klager logget seg derfor inn og valgte ledige seter. Lufthansa hadde satt de fire passasjerene på en rad med fire seter. To av passasjerene beholdt disse setene, og de to andre valgte å sitte på treseteren på samme rad. Plassene ble bekreftet.

Da klager ankom flyplassen neste dag var plassreservasjonen forsvunnet. I stedet hadde klager fått seter på fire ulike rader, og alle hadde blitt tildelt midtseter. Lufthansas ansatte på flyplassen kunne ikke endre dette, da flyvningen var full. Det eneste han kunne tilby var en oppgradering til businessklasse til 2 000 dollar, noe klager ikke ønsket.

Passasjerene passerte sikkerhetskontrollen, og klager gikk til Lufthansas ansatte ved gaten. Hun forklarte situasjonen, og at det var viktig at familien satt samlet om bord. Her ble klager tilbudt oppgradering til Premium Economy til 912 dollar. Klager så ingen annen mulighet enn å takke ja til dette.

Etter ombordstigning ble passasjerene sittende seks timer på rullebanen som følge av uventede værforhold. Klager er av den oppfatning at Lufthansa ikke kan klandres for de uforutsette værforholdene. Klager har like fullt fremsatt krav om refusjon av oppgraderingen til 912 euro for å sitte sammen. Hun har vist til at de hadde reservert seter på nett som ingen i ettertid ville vedkjenne seg. På bakgrunn av dette har klager

fremsatt krav om refusjon av utgifter til oppgraderingen for å få sitte samlet til 912 dollar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer opplevde en forsinkelse på Lufthansas flyvning LH447 fra Denver til Frankfurt 22. februar 2019. Forsinkelsen skyldtes værforholdene i Denver denne dagen. Det er beklagelig at passasjerene ikke fikk de setene de hadde reservert på internett uten ekstra kostnad. De valgte selv en oppgradering til Premium Economy. I denne forbindelse viser Lufthansa til sine vilkår for befordring, hvor det fremgår at selskapet fremdeles har adgang til å tildele nye seter til enhver tid, selv etter ombordstigning. Dette kan være av operasjonelle eller sikkerhetsmessige årsaker. Passasjerene vil ikke bli refundert dersom de velger å ikke reise, eller dersom de oppgraderer seg til en annen klasse.

På bakgrunn av det ovennevnte har Lufthansa avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Det fremgår av Lufthansas generelle vilkår at selskapet tar forbehold om å endre setereservasjonene til enhver tid, også etter at passasjerene har tatt plass i flyet. Etter nemndas mening har klager derfor ikke et krav på å bli tildelt bestemte seter, selv om disse i utgangspunktet var reservert av klager.

Klager valgte selv å oppgradere billetten for å få nye seter. Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få erstattet disse utgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)