

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (30.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Flyvningen ble kansellert som følge av streik hos tredje part, hendelsen er derfor ikke kompensasjons berettiget

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring og nektet ombordstigning.

Dato

20.12.2022

Saksnummer

2022-01490

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Brussels Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Lufthansa fra Frankfurt til Oslo den 20. juni 2022, med retur fra Oslo til Brüssel den 25. juni 2022 (pris 429,58 euro):

LH866 20JUN FRA OSL 07.05 - 09.00

SN2288 25JUN OSL BRU 06.45 - 09.50

Utreisen gikk fint.

Den 20. juni mottok klager e-post fra Lufthansa om at returreisen med Brussels Airlines den 25. juni var kansellert, og at klager var booket om til ny avgang med Lufthansa den 24. juni:

LH861 24JUN OSL FRA 13.05 - 15.10

LH1018 24JUN FRA BRU 18.25 - 19.20

Da klager skulle sjekke inn på Gardermoen fredag den 24. juni ble han nektet ombordstigning på LH861 til Frankfurt med den begrunnelse at Lufthansa ikke hadde skrevet om billetten korrekt etter ruteendringen. Etter mye frem og tilbake med innsjekkingspersonalet, ble klager til slutt informert om at flyet var fullt, og at det ikke fantes ledige plasser fra Oslo til Brüssel verken fredag eller lørdag. Klager ba om å bli booket om til et annet flyselskap, men fikk avslag med den begrunnelse at det kun var mulig med ombooking innen Star Alliance.

Klager endte opp med å kjøpe ny flybillett fra Oslo til Amsterdam med KLM som var eneste ledige alternativ, og videre med tog fra Amsterdam til Brüssel. Klager har mottatt refusjon av opprinnelig flybillett med Lufthansa med 225,57 euro.

Klager har mottatt standarderstatning 250 euro fra Lufthansa i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til ny flybillett med KLM og forpleining.

Klagers krav er standarderstatning 250 euro for kanselleringen med Brüssels Airlines.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige uttalt:

Lufthansa har utbetalt totalt 783,63 EUR til klagers konto:

250 EUR i standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 for nektet ombordstigning på LH861 24. juli 2022.

442,43 EUR for prisdifferanse mellom ny billett med KLM 668 EUR, og opprinnelig billett med Lufthansa 225,57 EUR.

49.20 EUR Togbillett

42 EUR for måltider og drikke

Brüssels Airlines har i det vesentlige uttalt:

Siden problemet oppstod med Lufthansa, avslutter Brüssels Airlines saken.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene 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. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning med SN2288 mellom Oslo og Brüssel ble kansellert den 20. juni, mindre enn 14 dager før avreise.

Brüssels Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående ruteendringen. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager har etter dette krav på standarderstatning. Korrekt utmåling er 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav a).

Nemnda legger videre til grunn at klager ble nektet ombordstigning på flyvningen han ble booket om til etter ruteendringen, og dette har Lufthansa allerede utbetalt standarderstatning for.

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9.

Lufthansa har uttalt og dokumentert at flyselskapet har utbetalt standarderstatning for nektet ombordstigning, refusjon av utgifter i ventetiden, og refusjon av mellomlegg mellom opprinnelig og ny billett. Klager har bekreftet til nemnda at mottatt beløp er korrekt. Nemnda har derfor ikke vurdert kravet mot Lufthansa ytterligere.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Brüssels Airlines utbetaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum