

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

13.12.2017

Saksnummer

2017-00024

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Delhi til Oslo via München den 27. november kl 01.50. Den 25. november mottok klageren en sms fra Lufthansa om at LH763 fra Delhi til München var kansellert, og med en link klager kunne følge for å booke om reisen. Det var ikke mulig å booke om billetten via denne linken, ei heller fikk klager hjelp per telefon. Hun kontaktet Lufthansa i India, Tyskland og i Storbritannia, men ingen kunne hjelpe henne. Heller ikke SAS i Norge hvor klageren kjøpte billetten kunne bistå. Klageren kontaktet sitt reisebyrå i Norge og fikk holdt av plasser med Air France i tilfelle det ikke lyktes å endre opprinnelige billetter.

Klageren møtte opp på flyplassen den 26. november, her ble hun satt i kontakt med Lufthansa på telefon via et billettkontor. Klageren ble forklart at det var fullt med Lufthansa den 27. november, men at dersom hun ordnet billett på egen hånd ville hun få denne refundert av Lufthansa. Hun endte derfor opp med å kjøpe en ny billett med Air France til kroner 13 527. Lufthansa agenten sa videre at flyselskapet faktisk ville spare penger dersom klageren kjøpte billetten med Air France, da det kun var ledig billett i en høyere prisklasse med Lufthansa de nærmeste dagene.

Klageren stiller seg kritisk til at Lufthansa ikke vil følge opp lovnaden til sin agent i Delhi.

Klageren krever refusjon av ny billett, kroner 13 527.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

LH763 ble dessverre kansellert som følge av pilotstreik, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var ekstraordinær utenfor Lufthansa kontroll.

Ved kansellering kan passasjerene velge enten å avbryte reisen mot refusjon eller ombooking. Klager valgte å avbryte kontrakten med Lufthansa og kjøpe billett med et annet selskap.

Lufthansa anbefaler klageren å kontakte billettutsteder for å søke refusjon av den ubenyttede returreisen. Kun selskapet som har utstedt billetten kan endre/refundere billetten.

Av godvilje ønsker Lufthansa å utbetale 250 euro til klageren, men flyselskapet kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerkar

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 det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal/ bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Innstilling som følge av slik streik gir således etter nemndas vurdering ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, er videre av den oppfatning at også en lovlig streik blant selskapets ansatte oftest vil være en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. I dette tilfellet skyldtes kanselleringen streik blant selskapets piloter. Flertallet er av den oppfatning at en slik streik faller utenfor det som må anses som en del av selskapets ordinære drift, og at den må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Flertallet finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets vurdering gir således kanselleringen ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, mener at en lovlig varslet streik er en generell risiko ved å drive en virksomhet, selv om ikke streik kan eller skal forhindres av

flyselskapet. En intern og lovlig streik hos flyselskapet er en del av flyselskapets ordinære drift og kan derfor ikke anses som ekstraordinær. Mindretallet mener derfor klager har krav på standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig. Lufthansa sørget ikke for omruting, men oppga en link der klager selv kunne sørge for dette og få plass på neste dags flyvning. Linken fungerte ikke, og flere telefoner til Lufthansa resulterte ikke i at hun fikk hjelp. Da hun kom til flyplassen neste dag opplyste Lufthansa at det ikke var plass på flyet, men at hun kunne bestille billett med et annet selskap, og at Lufthansa ville refundere det billetten kostet. Hun kjøpte billett med Air France til kr 13 527.

Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa ikke har oppfylt sin plikt til å omrute klageren og heller ikke sørget for å hjelpe henne på en måte som gjorde at hun fikk plass på flyet neste dag. Etter nemndas vurdering må Lufthansa i den foreliggende situasjonen refundere klagerens utgifter til billett med Air France med fradrag for allerede utbetalt erstatning på euro 250 .

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa utbetaler en erstatning stor kr. 13.527 med fradrag av euro 250.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)