

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til nye billetter som følge av streik.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00307

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klagerne hadde bestilt billetter fra Ålesund til Firenze via Oslo og Frankfurt med avreise 11. november 2015. Flygningen Oslo – Frankfurt var med Lufthansa. Billettene var bestilt gjennom Bravofly.

Grunnet streikeaksjonen i Lufthansa, ringte klagerne Lufthansa den 10. november for å få vite om reisen ville gå som planlagt. Klagerne fikk til svar at ved endring/kansellering ville de bli kontaktet med orientering om hva som da skulle skje.

Klagerne så på nettet den 10. november om kvelden at flygningen Oslo-Frankfurt var kansellert. Klagerne kom ikke i kontakt verken med Lufthansa eller Bravofly.

Klagerne måtte til Firenze og bestilte nye billetter Oslo-Firenze med Swiss. Billettene kostet 10 250 kroner.

Da klagerne kom til Oslo, kontaktet de SAS som er Lufthansas handling agent. SAS opplyste at de kunne sette klagerne på samme fly de hadde bestilt nye billetter på. De ba klagerne om å prøve å kansellere de nye billettene med Swiss. Det gikk ikke. SAS rådet da klagerne om å bruke de nye billettene med Swiss.

Klagerne mener at de har betalt for to flygninger og benyttet kun den ene. De peker på at Lufthansa og Swiss er eget selskap.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har i det vesentlige anført:

Bravofly har kontaktet Lufthansa. Lufthansa opplyser at de har sendt klagerne en voucher på 203,12 euro.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Flygningen ble kansellert pga. streik blant de kabinansatte. Det er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og kanselleringen gir ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at Lufthansas flygning LH 0861 fra Gardermoen til Zürich ble kansellert som følge av streik.

Lufthansa pliktet i den foreliggende situasjon å tilby omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår. Klagerne fikk ikke kontakt med Lufthansa den 10. november om kvelden, og bestilte da nye billetter med Swiss. Ved ankomst Oslo ble klagerne av Lufthansas representant i Oslo tilbudt omruting med det samme Swiss flyet klagerne hadde kjøpt billetter til.

Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers ekstrautgifter til billetter med Swiss, dvs. prisen på Swiss billettene med eventuelt fratrekk av prisen på de opprinnelige Lufthansabillettene dersom disse er refundert.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Lufthansa erstatter klagers ekstrautgifter til billetter med Swiss.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)