

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2024)

### Kommentar fra tjenesteyter:

Lufthansa mener de ikke er erstatningspliktig i henhold til forordningen, og viser til værfohold som er ekstraordinære omstendigheter.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnad for nytt billettkjøp som følge av kansellering.

#### Dato

19.08.2024

#### Saksnummer

2023-04015

#### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med Lufthansa og Swiss Int. Airlines fra Oslo via München til Genève den 5.- 8. desember 2023. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 18:45 med ankomst kl. 23:05.

Klager mottok melding kl. 19:16 den 4. desember om at LH2455 fra Oslo til München var kansellert, og deretter kl.19:51, melding om at reisen fra München til Genève også var kansellert. I meldingene ble det opplyst at Lufthansa jobbet med å finne alternativ reise, men også at klager selv kunne logge seg på nettsiden for å sjekke status eller finne alternativ reise ved å benytte deres Chat Assistant.

Klager logget seg på, og fikk flere alternativer som medførte en betydelig merkostnad. Muligheten for endring av reise var deaktivert/ga ingen treff. Det eneste som var aktivert var en kanselleringsknapp. Klager valgte likevel å avvente tilbakemelding. Da han ikke hørte ikke noe fra Lufthansa, forsøkte klager selv, uten hell, å kontakte de både via telefon, chat, hjemmeside samt via link som ble tilsendt.

Ettersom klager hadde et viktig møte, valgte han til slutt å kansellere billetten og kjøpe ny tur-retur billett med Swiss og Lufthansa, der returen var identisk med opprinnelig reise.

Klager påpeker at det var særdeles vanskelig å få kontakt med Lufthansa, og at telefonhenvendelser etter en tid med informasjon om at det var stor trafikk, bare ble brutt.

Klager krever standarderstatning og at det utbetales NOK 5023 som er mellomlegget klager måtte betale for å finne en alternativ reise på kort varsel.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager krever refusjon av mellomlegget, NOK 5023 for nyinnkjøpt billett NOK 8690 og Lufthansa billett, NOK 3667.

Klager hadde følgende reservasjon:

LH2455 05DEC23 OSL – MUC 18:45 – 21:10

LH9444 05DEC23 MUC – GVA 21:55 – 23:05

Operated by EN 8074

LX2811 08DEC23 GVA – ZRH 14:50 – 15:45

LX1218 08DEC23 ZRH – OSL 17:15 – 19:45

LH2455 og EN8074 ble kansellert 4. desember 2023. Klager mottok informasjon samme dag kl.19:16 om at Lufthansa sjekket alternativ reise. EN8074 ble også kansellert 4. desember 2023, og klager mottok informasjon samme dag kl 19:51 om at Lufthansa sjekket alternativ reise.

Klager søkte om full refusjon av billetter den 4. desember 2023 kl. 21:28 (UTC-tid). Klager mottok samme dag refusjon av billetten, NOK 3667. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av NOK 5023.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Lufthansa har etter nemndas mening ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette rett på 400 EUR i standarderstatning etter forordningen.

Det neste spørsmålet er om klager har krav på erstatning av utgifter til egen omruting.

Ved kansellering har passasjerer rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det følger av fast nemndspraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Omrutingsplikten begrenser seg ikke til

flyvninger med eget flyselskap alene. Passasjerer må imidlertid gi flyselskapet rimelig tid til å arrangere omrutingen.

Nemnda finner sannsynliggjort at Lufthansa tilbød ingen omruting umiddelbart ved kanselleringen. På nettsiden til Lufthansa var det ifølge klager kun mulig å kansellere reisen eller å betale for endring. Klager prøvde å kontakte Lufthansa via flere kanaler uten hell. Klager fikk vite om den første kanselleringen rundt kl. 19:00. Han kansellerte billettene rundt kl. 22:30 i lokaltid og kjøpte nye flybilletter rundt kl. 23:00 lokaltid.

Nemndas flertall bemerker at planlagt avgang neste dag var forholdsvis sent. Klager kunne dermed med fordel ha avventet noe lenger før han fortok egne arrangementer. Så fort billettene ble kansellert i systemet ville ikke Lufthansa kunne vite at han trengte omruting. Klager hadde imidlertid et viktig jobbmøte neste dag og måtte sikre seg billetter. Han hadde ventet i flere timer. De nye bookingen var dessuten også delvis med Lufthansa. Returen var på samme avgang som planlagt på den opprinnelige reisen. Nemndas flertall, forbrukerrepresentanten og nemndas leder, har derfor etter en samlet vurdering, og særlig ut fra de konkrete omstendighetene i saken, kommet frem til at Lufthansa sin håndtering av omrutingsprosessen ikke var tilstrekkelig og at de bør dekke klagers utgifter til å omrute seg selv på egenhånd. Klager har allerede mottatt refusjon av opprinnelig billett. Denne kommer til fratrekk.

Mindretallet, bransjerepresentanten, finner at klager ikke kan gis medhold i sitt krav om dekning av omrutingskostnader. Klager har valget mellom omruting eller refusjon. Å velge refusjon innebærer automatisk at klager mister omrutingstilbudet, jf. ordlyden i bestemmelsen samt kommisjonens tolkningsveileder s. 12.

Å vente i underkant av tre timer mellom første meldingen om kanselleringen og å velge refusjon er ikke tilstrekkelig, og gir ikke selskapet tilstrekkelig tid til å finne et rimelig omrutingstilbud. Til støtte for mindretallets syn, kan dette sammenlignes med forsinkelsestilfeller.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 400 EUR i standarderstatning, samt utbetaler 5023 NOK som var mellomlegget til nye flybilletter.

## **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)