

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av flybilletter og dekning av diverse økonomiske tap grunnet kansellering.

Dato

08.05.2024

Saksnummer

2023-00680

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle hente to tantebarn i Cluj Napoca den 18. desember 2022 og hadde i den forbindelse bestilt den 30. oktober 2022 flyreise t/r Oslo-München-Cluj Napoca med Lufthansa:

LH2455 (operert av Lufthansa) - Oslo-München - kl. 18:40-kl. 21:05 - 16. desember 2022
LH1670 (operert av Air Dolomiti) - München-Cluj Napoca - kl. 22:10-kl. 00:50 - 16.-17. desember 2022

LH1671 (operert av Air Dolomiti) - Cluj Napoca-München - kl. 08:05-kl. 08:50 - 2. januar 2023

LH2452 (operert av Lufthansa) - München-Oslo - kl. 09:35-kl. 11:50 - 2. januar 2023

Denne reisen kostet 7 360 NOK.

Klager bestilte også den 26. november 2022 flyreise Ålesund-Oslo med SAS for å kunne benytte flyvningen til Cluj Napoca:

SK1321 (operert av SAS) - Ålesund-Oslo - kl. 14:25-kl. 15:20 - 16. desember 2022

Denne reisen kostet 1 198 NOK.

Den samme dagen, den 26. november 2022, bestilte klager parkering på flyplassen i Ålesund via Avinor. Innkjøringstidspunkt var kl. 13:30 den 16. desember 2022 og utkjøringstidspunkt var kl. 20:00 den 18. desember 2022. Dette kostet 175 NOK.

På avreisedagen den 16. desember 2022 kl. 18:06 mottar klager e-post fra Lufthansa om at LH2455 Oslo-München hadde blitt kansellert.

Klager ble ikke tilbudt omruting av Lufthansa. Klager fikk dekket overnatting i Oslo den 16.-17. desember 2022, men ikke den 17.-18. desember 2022. Klager har ikke krevd erstattet utgifter til den siste overnattingen.

Klager fikk et omrutingstilbud med ny reise den 19. desember 2022, men godtok ikke tilbudet da hun måtte tilbake på jobb den dagen.

Klager kjøpte nye flybilletter med Norwegian for å komme seg hjem til Stranda fra Oslo fordi hun ikke ble tilbudt overnatting på Gardermoen lenger.

Klager kjørte hjem fra Ålesund-Stranda. Klager betalte 320 NOK i bompenger og 700 NOK for drivstoff t/r Stranda-Ålesund, totalt 1 020 NOK.

Klager hadde også den 30. oktober 2022 bestilt flybilletter t/r Cluj Napoca-Oslo for tre passasjerer med Lufthansa:

LH1473 (operert av Lufthansa) - Cluj Napoca-Frankfurt - kl. 10:40-kl. 11:50 - 18. desember 2022

LH862 (operert av Lufthansa) - Frankfurt-Oslo -kl. 13:00-kl. 15:00 - 18. desember 2022

LH2453 (operert av Lufthansa) - Oslo-München - kl. 12:35-kl. 15:00 - 27. desember 2022

LH1670 (operert av Air Dolomiti) - München-Cluj Napoca - kl. 19:40-kl. 22:20 - 27. desember 2022

Denne reisen kostet 820,31 EUR.

Klager ringte Lufthansa for å spørre om flyvningene den 27. desember 2022 ville gå som normalt. Klager møtte opp på Gardermoen den 27. desember 2022, men fikk beskjed om at bookingen hadde blitt kansellert siden flyvningen den 16. desember LH2455 Oslo-München hadde blitt kansellert.

Klager fikk et omrutingstilbud, men måtte betale 2 079 NOK for å kunne benytte omrutingstilbudet. Klager benyttet seg av dette omrutingstilbudet:

LH867 (operert av Lufthansa) - Oslo-Frankfurt - kl. 18:25-kl. 20:35 - 27. desember 2022

LH96 (operert av Lufthansa) - Frankfurt-München - kl. 08:15-kl. 09:10 - 28. desember 2022

LH1668 (operert av Air Dolomiti) - München-Cluj Napoca - kl. 10:10-kl. 12:50 - 28. desember 2022

LH1671 (operert av Air Dolomiti) - Cluj Napoca-München - kl. 08:05-kl. 08:50 - 2. januar 2023

LH2452 (operert av Lufthansa) - München-Oslo - kl. 09:35-kl. 11:50 - 2. januar 2023

Klager fikk dekket forpleining i ventetiden.

Klager har fått refundert flybilletten Oslo-Ålesund den 17. desember 2022 av reiseforsikringen.

Klager betalte 1 200 NOK for et juridisk dokument som ga fullmakt til å representere tantebarna i reisefølget og for å hente dem fra hjemlandet. Det var et nødvendig dokument som måtte vises ved grensekontrollen inn og ut av landet. Klager betalte også 480 NOK for en oversettelse av et annet dokument som bekreftet at foreldrene til tantebarna godtok reisen og at det ikke var menneskehandel. Uten disse dokumentene kunne ikke klager forlate landet med barna.

Klager krever følgende:

- Refusjon av flybillett Ålesund-Oslo for en passasjer med SAS: 1 198 NOK
- Refusjon av flybillett Oslo-München-Cluj Napoca t/r med Lufthansa: 7 360 NOK
- Refusjon av flybillett Oslo-Ålesund for tre passasjerer med Norwegian: 2 352 NOK
- Refusjon av flybillett Oslo-München-Cluj Napoca t/r med Lufthansa: 820,31 EUR
- Refusjon av flybillett Ålesund-Oslo for tre passasjerer med Norwegian: 2 476 NOK
- Refusjon av flybillett Oslo-Frankfurt-München-Cluj Napoca med Lufthansa: 2 079 NOK

- Dekning av utgifter til parkeringsplass på Vigra flyparkering: 175 NOK
- Dekning av utgifter til 320 NOK i bompenger og 700 NOK for drivstoff t/r Stranda-Ålesund, totalt 1 020 NOK
- Dekning av utgifter til juridisk dokumentasjon på 1 200 NOK og 480 NOK, totalt 1 680 NOK
- Dekning av tapt arbeidsinntekt den 16. desember 2022: 2 000 NOK

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansa anførte først at LH2455 Oslo-München ble kansellert grunnet dårlig vær i München. Dette kunne ikke dokumenteres grunnet sikkerhetshensyn.

I ettertid har Lufthansa lagt ved METAR for München den 16. desember 2022 som skal vise iskald tåke, snø og annen tåke. Flyselskapet viser til ekstraordinære omstendigheter og at de ikke vil kompensere klager.

Nemnda bemerker

Spørsmålet om kanselleringen av LH2455 Oslo-München den 16. desember 2022:

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

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande eller ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv., kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Lufthansa har vist til METAR fra den 16. desember 2022 i München med frosttåke, snø og tåke. Flyselskapet har ikke forklart hvordan disse forholdene påvirket klagers flyvning, og har heller ikke kommentert omruting. Klager hevder at de ikke ble tilbudt omruting i det hele tatt. Lufthansa har ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener med dette at klager har krav på standarderstatning på 400 EUR for denne kanselleringen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager ble ikke omrutet av Lufthansa etter denne kanselleringen. Klager måtte derfor omrute seg selv. Lufthansa plikter etter forordningen å tilby gratis omruting. Selskapet hadde derfor ikke adgang til å ta betalt 2 079 NOK i endringsgebyr for å frakte klager fra Oslo-Cluj Napoca. Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa refunderer klagers omrutingskostnader på 2 079 NOK.

Spørsmålet om dekning av flybilletter med annet flyselskap, utgifter til biltransport og parkering:

Klager hadde separate flybilletter med Lufthansa fra Oslo-Cluj Napoca, men reiste med bil fra Stranda til Ålesund og med separate flybilletter Ålesund-Oslo med SAS. Slik nemnda forstår saken, var det ingen uregelmessigheter på denne flyvningen. Etter flertallets syn kan Lufthansa ikke holdes ansvarlige for disse utgiftene, da det ikke er tale om en samlet bestilling, men derimot separate flybilletter bestilt fra to ulike flyselskaper.

Det samme gjelder flybillettene Oslo-Ålesund med Norwegian. Også disse flybillettene var separate og hadde ingen uregelmessigheter. Det foreligger da ikke rettslig grunnlag for å kreve at SAS eller Norwegian skal refundere disse flybillettene. Heller ikke Lufthansa kan holdes ansvarlige, da deres forpliktelser etter avtalen med klager var å frakte klager t/r Oslo-Cluj Napoca. Eventuelt tap knyttet til disse billettene må således søkes dekket gjennom en eventuell reiseforsikring.

Mindretallet – forbrukerrepresentant Sandvik – er av den oppfatning at tap av transportutgifter Stranda-Oslo er å anse som et påregnelig tap som følge

av kanselleringen, jf. luftfartsloven § 10-20. Det er ikke uvanlig at de reisende har korresponderende transport med flyavgangen. Ved kansellering og nektet ombordstigning foreligger det da en påregnelig risiko for at disse transportavtalene går tapt. Mindretallet finner derfor at tapet er dekningsmessig.

Reisen Oslo-München:

Når det gjelder reisen LH2453 Oslo-München med Lufthansa den 27. desember 2022 ble denne kansellert. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Lufthansa har ikke kommentert kanselleringen og har ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet. Klager har med dette krav på standarderstatning for kanselleringen på 400 EUR per passasjer, totalt 1 200 EUR.

Spørsmålet om dekning av utgifter til juridisk dokument og tapt arbeidsinntekt:

Nemnda finner det ikke nødvendig å vurdere om dette er å anse som et påregnelige tap som følge av kanselleringen, da hensikten bak standarderstatningen uansett er å gi et standardisert beløp til passasjerer for dekning av for eksempel ekstra utgifter til parkering, taxi, buss, tapt arbeidsfortjeneste, ubenyttet hotellovernatting og lignende. Passasjerer kan ha krav på erstatning på annet rettsgrunnlag, for eksempel etter luftfartsloven. Det følger likevel av EU-forordning 261/2004 artikkel 12 at erstatning på annet grunnlag kan samordnes med standarderstatningen. Det vil si at dersom erstatningsbeløpet overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen, vil det overskytende kunne kreves erstattet.

Nemnda har vurdert, men finner ikke sannsynliggjort at det var nødvendig med utgifter til utstedelse av ny juridisk dokumentasjon på 1 680 NOK som følge av forsinkelsen. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at det er forsinkelsen som har medført klagers tap av arbeidsinntekt på 2 000 NOK, da dette er et tap som mest sannsynlig ville foreligget også om reisen hadde blitt gjennomført som planlagt.

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 1 600 EUR i standarderstatning til klager, og dekker klagers omrutingskostnader på 2 079 NOK. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)