

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering, samt refusjon av nye returbilletter og refusjon av telefonutgifter.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-01240

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde gjennom Lufthansa bestilt reise t/r Melbourne-Singapore-Frankfurt-Oslo med utgående reise den 27. mars 2022 og returreise den 23. april 2022. Flybillettene kostet 2 803,72 AUD.

Klager anfører at det ble foretatt endringer på deres returreise fra Oslo-Melbourne uten at de ble informert om dette. Klager anfører at de tilfeldigvis oppdaget endringen da de forsøkte å sjekke inn online den 22. april 2022. Klager kontaktet kundeservice via telefon og kom frem etter fire forsøk. Klager ble tilbudt omruting via Zurich. Klager takket først ja til dette tilbudet, men fikk så beskjed om at det ville medføre en ekstra kostnad på 4 110,21 AUD. Klager ønsket ikke dette og kansellerte derfor omrutingen fordi klager ikke ville få utgifter knyttet til "No show". Klager pådro seg telefonutgifter på 199,50 AUD.

Klager omrutet seg selv med nye returbilletter Oslo-Qatar-Malaysia-Melbourne via Flight Network til prisen 3 570,06 AUD.

Klager har fått refundert 86,65 AUD og 2,60 AUD for "international transaction reverse fee" per passasjer, totalt 178,50 AUD. Klager har spurt Lufthansa hvordan de kom frem til den utregningen og hvorfor den opprinnelige reisen ble endret, men har ikke mottatt noe svar.

Klager krever refusjon av utgifter til fire telefonsamtaler med Lufthansa, samt refusjon av nye returbilletter bestilt gjennom Flight Network.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har bekreftet at klager var booket på følgende reiser:

LH9775	27MAR22	Melbourne – Singapore 1640 – 2130
LH 779	27MAR22	Singapore – Frankfurt 2340 – 0705+1
LH 860	28MAR22	Frankfurt – Oslo 1020 – 1215
LH 863	23APR22	Oslo – Frankfurt 1620 – 1825
LH 778	23APR22	Frankfurt – Singapore 2155 – 1645+1
LH9774	24APR22	Singapore – Melbourne 2200 – 0725+1

Klager brukte flyvningene den 27. mars 2022 og 28. mars 2022. Flyvningene 23. april 2022 og 24. april 2022 ble bekreftet. Ingen uregelmessigheter oppstod med denne reiseruten.

Den 22. april 2022 kansellerte klager bookingen online. Lufthansa viser til at vilkårene for kansellering og refusjon er tilgjengelige for klager i bookingprosessen. Ved klagers egen kansellering er det bare ubrukte skatter og avgifter som kan refunderes. Internasjonale tilleggsavgifter kan heller ikke refunderes, noe som også er påpekt under bookingprosessen.

Etter Lufthansas General Conditions of Carriage paragraf 10.3 skal refusjon gjøres i henhold til reisebetingelsene. Klager hadde godtatt Lufthansa General Conditions of Carriage ved bookingen som fastslår at billetten ikke var refunderbar, kun ubrukte skatter og avgifter. Klager har fått refundert dette.

Nemnda bemerker

Nemnda viser til at klager har opplyst at den opprinnelige returreisen Oslo-Frankfurt-Singapore-Melbourne, med avgang kl. 16:20 den 23. april 2022 fra Oslo, ble endret av Lufthansa til ruten Oslo-Zurich-Singapore-Melbourne med avgang kl. 06:50 den 23 april 2022 fra Oslo. Klager oppdaget tilfeldigvis endringen i forbindelse med on-line innsjekking den 22. april 2022. Lufthansa har ikke kommentert dette uttrykkelig, men uttalt at klagers opprinnelig returreise den 23 og 24 april 2022 er bekreftet og at det ikke var noen irregulært ved disse flyvningene. Klagers forklaring om at Lufthansa endret deres returreise, støttes av fremlagte bekreftelser på klagers opprinnelige booking og klagers avbestilling av den endrede returreisen. Nemnda legger klagers forklaring til grunn, og anser klagers opprinnelige retur som kansellert av Lufthansa.

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, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer fikk informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Det foreligger ingen holdepunkter i saken om at Lufthansa hadde informert klager om endringen. Lufthansa har heller ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Avstanden ved beregningen av standarderstatning skal beregnes på bakgrunn av det siste bestemmelsesstedet der nektet ombordstigning eller innstilt flyvning fører til at passasjerens ankomst forsinkes i forhold til planlagt ankomsttid, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 annet ledd. Avstanden skal måles etter metoden for storsirkelrute (ortodromisk rute), jf. bestemmelsens fjerde ledd, dvs. den korteste avstand mellom to punkter på jorden. Nemnda viser i denne forbindelse også til EU-domstolens dom i sak C-11/11 (Folkerts) der en "reise" eller "journey" omfatter turen fra opprinnelig avgangssted til endelig bestemmelsessted.

Avstanden mellom Oslo og Melbourne, som utgjør klagers reise i dette tilfellet, er etter storsirkelmetoden over 3 500 kilometer. Klager har derfor krav på standarderstatning på 600 euro per passasjer, altså 1200 euro totalt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav c.

Det neste spørsmålet er om klager kan få refundert kostnadene for egen omruting med ny returreise fra Oslo-Melbourne.

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. Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egen hånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen.

Klager har anført at Lufthansa ga et tilbud om omruting via telefon, men at dette ville koste 4 110,21 AUD. Klager takket først ja til tilbudet før de hadde fått beskjed om at det ville medføre en ekstra kostnad. Klager kansellerte deretter dette omrutingstilbudet.

Lufthansa har etter nemndas syn ikke overholdt omrutingsplikten. Lufthansa kan ikke ta betalt ekstra for å tilby omruting. Omrutingsplikten begrenser seg heller ikke til eget selskap. Klager klarte å finne egne alternative returbilletter med ønsket dato gjennom Flight Network med Malaysia Airlines og Qatar Airways. Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa refunderer klagers utgifter til nye returbilletter.

Klager hadde bestilt tilleggstenestene "Flexible Ticket and COVID-19 insurance" på 473,92 AUD, "Support Package Standard" på 31,99 AUD, "Booking number by SMS" på 4 AUD, "Flight updates by SMS" på 4,50 AUD, "Seat reservations" på 24 AUD og "PayPal" på 69,66 AUD. Dette er tilleggstenester som ikke synes å ha vært omfattet av de opprinnelige flybillettene til klager. Under nemndsbehandlingen ble det derfor reist spørsmål om det burde gjøres fradrag for disse kostnadene. Ettersom det fra selskapets side ikke er anført at det skal gjøres et slikt fradrag, finner nemnda heller ikke grunn til å anbefale at det gjøres et slikt fradrag.

Nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers utgifter til nye returbilletter på 3 570,06 AUD.

Det siste spørsmålet er om klager kan få refundert utgifter til fire telefonsamtaler med Lufthansa med totalsummen 199,50 AUD.

Klager forsøkte å ringe Lufthansa fire ganger for å bekrefte om den opprinnelige returreisen hadde blitt kansellert og for å høre om omrutingsmuligheter. Det var først på forsøk nummer fire at klager faktisk fikk kontakt med Lufthansa.

Klager har, med hjemmel i EU-forordning 261/2004 artikkel 9 nr. 2 krav på dekning av to telefonsamtaler. Da det var to passasjerer i dette tilfellet, har klager krav på dekning av fire telefonsamtaler. Da disse telefonsamtalene ikke ble tilbudt, kan klager kreve dette i ettertid. Utgiftene til telefonsamtaler skal ikke samordnes etter EU-forordning 261/2004 artikkel 12. Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa erstatter klagers telefonutgifter på 199,50 AUD.

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 Lufthansa utbetaler standarderstatning på 1200 euro til klager, samt refunderer utgifter til nye returbilletter på 3 570,06 AUD med fradrag for allerede refunderte skatter og avgifter på opprinnelige flybilletter på 178,50 AUD. Transportklagenemnda anbefaler også at Lufthansa refunderer klagers telefonutgifter på 199,50 AUD.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)