

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

### Dato

15.11.2022

### Saksnummer

2022-01856

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Lufthansa for reise t/r Bergen - Firenze 26. - 30. september 2022. Pris kroner 6 856.

Den 29. juli mottok klager informasjon fra Lufthansa om at flyvningen fra Bergen til Frankfurt var endret fra kl 12.45 til kl 06.05. Klager hadde ikke mulighet til å reise så tidlig fra Bergen, og kontaktet derfor Lufthansa per telefon. Klager fikk hjelp til å endre avreisen til dagen før, altså den 25. september. Men i stedet for å endre klagers billett til den 25. september, endret reisekonsulenten hos Lufthansa klagers utreise til den 25. august.

Klager stiller seg sterkt kritisk til at Lufthansa kunne begå en slik feil. Lufthansa hevder klager sa 25. august i telefonsamtalen, men klager mener bestemt han sa 25. september. Klager mener uansett at Lufthansa burde ha forstått at klager ikke ville reise 25. august, når opprinnelig reise var 26. september.

Klager krever full refusjon kroner 6 856, samt gebyr for bagasje kroner 252, totalt kroner 7 108. Klager har kun mottatt 202,46 euro fra Lufthansa.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt at det var klager selv som sa i telefonsamtalen at han ønsket å endre til den 25. august.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til

å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Bergen og Firenze ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av flybilletten, kroner 7 108.

Klager hevder Lufthansa endret hans flybillett til feil dato. Lufthansa har til klager uttalt at klager selv oppgav 25. august som ny avreisedato. Det står ord mot ord hva som ble sagt i telefonsamtalen. Lufthansa har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Nemnda vurderer om Lufthansa er ansvarlig overfor klager på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) et økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

I dette tilfellet mener nemnda at det foreligger ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet. I vurderingen har nemnda lagt til grunn at Lufthansa har feilregistrert avreisetidspunktet. Selskapet burde som den profesjonelle part dobbeltsjekket med klager om han virkelig ønsket å reise den 25. august, når hans opprinnelige reise var den 26. september og han beholdt den opprinnelige datoen for retur, 30. september. Nemnda finner det usannsynlig at klager faktisk ønsket å reise en hel måned tidligere enn opprinnelig avreisedato. Klager tok opp feilen med Lufthansa da han oppdaget feilregistreringen, uten at selskapet ville korrigere den registrerte bestillingen, før klager til slutt valgte å kansellere reisen den 20. august.

Nemnda mener videre at klager har lidt et økonomisk tap tilsvarende billettprisen på reisen med Lufthansa som han ikke fikk gjennomført, og at det er adekvat årsakssammenheng mellom Lufthansas handlinger og klagers tap.

Nemnda anbefaler derfor at Lufthansa refunderer klagers flybillett i sin helhet, inkludert gebyr for bagasje.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers flybillett i sin helhet, inkludert gebyr for bagasje.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Edvin Gagnes (Flyr)