

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Ruteendring. Krav om betaling av mellomlegget mellom opprinnelig flybillett og ny flybillett kjøpt på egenhånd pga uenighet vedrørende omrutingstilbud.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03448

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Sembo

Klager har i det vesentlige anført

Den 21. juni 2018 bestilte klager en flyreise gjennom Sembo fra Oslo til Malta via Frankfurt. Reisen skulle foretas den 6. desember 2018 med følgende reiserute: Oslo - Frankfurt med Lufthansa rute LH863, og videre fra Frankfurt - Malta med LH1312.

Den 8. september fikk klager beskjed av Sembo om ruteendringer i hans reiseplan. Sembo/LH hadde satt opp en ny reiserute: LH865 Oslo - Frankfurt og videre med LH1276 fra Frankfurt til Malta. Ruteendringen ville medføre at klager hadde måttet reise fra Oslo tidlig på morgenen i stedet for ettermiddagen. Ettersom dette ikke passet for klager, forhørte han seg om andre muligheter. Det ble også spurt om det var mulig å få refundert utreisen, og beholde hjemreisen. Klager fikk beskjed om at hele billetten eventuelt måtte refunderes. Klager ble ikke tilbudt andre alternative reiseruter.

Når klager senere var inne på Lufthansa sine hjemmesider, oppdaget han at det gikk andre flyvninger fra Oslo ettermiddagen, som var nærmere hans opprinnelige flyvning. Dette var imidlertid med et annet flyselskap. Klager tok dette opp med Sembo, som svarte at det nå var for sent å gjøre noe, ettersom billettene var refundert. I dette tilfellet mener klager at han fikk et mangelfullt omrutingstilbud, og at han ikke ville valgt refusjon av billettene dersom han hadde vært klar over at det gikk andre fly til Malta samme dag (noe han mener Sembo/LH burde informert om og tilbudt han). Klager kjøpte nye flybilletter på egenhånd.

På grunnlag av ovenstående krever klager at Sembo og Lufthansa holdes solidarisk ansvarlige for å utbetale mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett (693 NOK). I

tillegg krever klager betaling av forsinkelsesrenter, samt at begge selskapene betaler 40 euro hver til klager for inndrivelseskostnader.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo anfører at de kun er en formidler av flybilletter, og at det er flyselskapet som er ansvarlig for krav relatert til ruteendringer. Sembo informerte om ruteendringen, samt forslag til alternative flybilletter pr. e-post, den 8. september 2018. Dette ble avslått av klager, som valgte refusjon av billetten. Sembo refunderte hele billetten 11. september 2018. Sembo viser til EU-forordning 261/2004, der det står at passasjerene skal bli tilbudt omruting eller full refusjon av billetten. Dette er oppfylt i denne saken.

Lufthansa anfører at klager ble tilbudt omruting samme dag. De nye tidene passet ikke for klager, som dermed valgte full refusjon. Refusjonen ble gjennomført 11. september 2018. Klager ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager på forhånd, og har således ikke krav på refusjon av prisdifferansen mellom opprinnelige og nye billetter jf. EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Flyselskapet Lufthansa informerte reisebyrået Sembo som informerte klager om ruteendring på LH863 og LH1312 den 8. september 2018. Dette var mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager mottok tilbud om omruting til tidligere avgang samme dag, men valgte å avslå. Klager har derfor mottatt full refusjon av den ubenyttede billetten i henhold til gjeldende regler, men mener han skulle fått et annet omrutingstilbud som hadde passet ham bedre.

Nemnda er av den oppfatning at klager fikk et omrutingstilbud slik han hadde krav på. Når han valgte å avslå dette og valgte refusjon av hele billettprisen, har han etter nemndas oppfatning ikke krav på erstatning for merbeløpet han måtte betale for de nye billettene han selv valgte å kjøpe i etterkant.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)