

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter. Tvist om klager eller selskapet kansellerte klagers billetter.

Dato

10.12.2021

Saksnummer

2021-01079

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-returreise med Lufthansa mellom Oslo og Roma, via Frankfurt. På utreisen den 14. juni 2021 skulle han fly med LH865 fra Oslo og LH236 fra Frankfurt. På returreisen den 7. juli 2021 skulle han reise med LH237 fra Roma og deretter videre med LH864 fra Frankfurt. 9. juni 2021 fikk klager beskjed fra Lufthansa om at han som følge av en kansellering på returreisen var blitt ombooket til LH860 fra Frankfurt til Oslo, med avgang om morgenen 8. juli 2021. Da det ikke passet for klager å tilbringe natten i Frankfurt, ringte han til Lufthansas kundeservice for å be om å bli ombooket til andre avganger som passet bedre. Han ble da ombooket til LH1875 og LH2456 via München den 7. juli, og han mottok reisedokumenter som bekreftet den nye reiseruten.

Da klager skulle sjekke inn på Oslo lufthavn den 14. juni, fikk han beskjed om at bestillingen hans var kansellert. Klager stiller seg kritisk til flyselskapets anførsel om at det var han som kansellerte bestillingen. Klager viser til at på det tidspunktet Lufthansa hevder at han kansellerte, satt han på et fly, som var i ferd med å lande i Stavanger. Klager anfører at han jobber som flyvert og viser til fremlagt dokumentasjon som viser oversikten over flyvningene han var med på den aktuelle dagen. Videre anfører klager at han aldri mottok noen informasjon om at bestillingen var blitt kansellert.

Som følge av at han ble nektet å reise med Lufthansa-flyvningen fra Oslo, måtte klager kjøpe nye billetter. Han krever refusjon av disse pålydende 2444 kroner. Klager har fått refusjon av de opprinnelige billettene pålydende 1235 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige anført følgende:

Den 9. juni 2021 ble flyvningen LH864, med avgang den 7. juli 2021, fjernet fra ruteprogrammet. Passasjeren ble tilbudt omruting med LH237 den 7. juli 2021 og med LH860 den 8. juli 2021. Han takket nei til dette.

Passasjeren ringte den 11. juni 2021 for å be om å bli omrutet med andre flyvninger. Han takket ja til å bli ombooket til LH1875 og LH2456 den 7. juli 2021, og han ble ombooket i tråd med dette kl. 16.25. Bekreftelsen ble sendt til ham på e-post kl. 16.25.

Kl. 18.30 den samme dagen kansellerte han bestillingen. Det vises til fremlagt kopi av bestillingshistorikken.

Etter at passasjeren selv hadde kansellert bestillingen, var han ikke lenger på passasjerlisten for flyvningen LH865 den 14. juni 2021.

Passasjeren kansellerte bestillingen etter at det hadde skjedd en ruteendring, og han hadde derfor rett på full refusjon i henhold til artikkel 8 nummer 1 bokstav a i EU-forordning 261/2004. Som også passasjeren selv har oppgitt, er den ubrukte billetten blitt refundert. Lufthansa er ikke ansvarlig for eventuelle andre påløpte utgifter.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at det skjedde en ruteendring/kansellering av flyvningen LH864, med avgang den 7. juli 2021. Klager ble informert om denne endringen den 9. juni, noe som var mer enn to uker før avgang. Klager har dermed ikke rett på standarderstatning for denne ruteendringen/kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. Klager har heller ikke krevd dette.

Spørsmålet er videre om klager har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordningens artikkel 4 nummer 3 for nektet ombordstigning. Det er en forutsetning for at forordningen skal komme til anvendelse at passasjeren hadde en bekreftet reservasjon på flyvningen, jf. artikkel 3 nummer 2 bokstav a.

I dette tilfellet har Lufthansa anført at klager kansellerte bestillingen sin selv før avgang, nærmere bestemt kl. 18.30 den 11. juni 2021. Klager har fremlagt dokumentasjon på at han var om bord på et fly, som var i ferd med å lande, på dette tidspunktet. Nemnda mener at det er sannsynliggjort at klager ikke kansellerte bestillingen selv i dette tilfellet. Klager har også anført at han aldri mottok noen beskjed om at bestillingen var kansellert. Selv om klagers bestilling var registrert som kansellert hos Lufthansa, mener nemnda at han var i god tro om at de nye reisedokumentene var gyldige da han møtte opp på flyplassen. Nemnda mener således at reisedokumentene han hadde, må likestilles med gyldige reisedokumenter i forordningens forstand. Klager har derfor rett på 400 euro i standarderstatning for den nektede ombordstigningen.

I tillegg til standarderstatning plikter fraktføreren å tilby passasjerer valget mellom refusjon og omruting i henhold til artikkel 8 nummer 1 når passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4 nummer 3. Nemnda kan ikke se at det er noen holdepunkter i saken for å legge til grunn at klager ble tilbudt omruting. Nemnda kan dermed ikke se at Lufthansa har oppfylt sin omrutingsplikt i dette tilfellet, og flyselskapet må derfor dekke klagers merutgifter til å omrute seg selv.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa utbetaler 400 euro i standarderstatning og 1209 kroner for klagers merutgifter til nye billetter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)