

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for utgifter i forbindelse med forsinkelse og nektet ombordstigning. Erstatning for forsinket bagasje. Sak til behandling hos utenlandsk klageorgan.

Dato

22.10.2024

Saksnummer

2024-00650

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) skulle reise fra Oslo til Madrid via Frankfurt 21. desember 2023.

På utreisen ble klagers flyvning fra Oslo til Frankfurt, LH663, forsinket. Klager mistet derfor sin videreforbindelse og måtte overnatte på hotell i Frankfurt. Klager ble av Lufthansa-ansatte informert om at de måtte betale for lunsj og middag påfølgende dag, og at flyselskapet ville refundere utgiftene. Klager fikk ikke utlevert bagasjen sin, og fikk beskjed om at bagasjen ville bli sendt til Madrid påfølgende dag sammen med det ombookede flyet. Klager pådro seg i den forbindelse utgifter til mat, lunsj, offentlig transport, samt klær og tilbehør til begge reisende som de krever erstattet. Klager oppgir at dette totalt utgjør 495 euro. Klager krever i tillegg standarderstatning for forsinket ankomst.

22. desember skulle klager lande i Madrid, hente bagasjen sin og reise til hotellet de hadde forhåndsbooket. Flyet de ble ombooket til var igjen vesentlig forsinket. Da klager landet, dro de til bagasjeutleveringen. Klager innså etter en time at bagasjen deres ikke hadde ankommet. Klokken var da blitt 01:00, og klager måtte til bagasjerekklamasjon for å få utlevert PIR-rapport. Der fikk de beskjed om at de ikke visste hvor bagasjen deres var eller når de ville motta bagasjen. Alle klagers klær og tilbehør for 10-dagers reise var i bagasjen (sko, jakker, personlige gjenstander, samt julegaver og medisiner). Da klager endelig hadde fått utlevert PIR-rapport, måtte klager benytte Uber for å kjøre til hotellet. Ved ankomst på hotellet fikk klager beskjed om at reservasjonen deres hadde blitt kansellert på grunn av ankomsttiden. Klager måtte derfor betale 149 euro for en hotellnatt, samt 63 euro for Uber. I tillegg måtte klager kjøpe bagasje for å ha et sted å plassere eiendelene sine. Klager pådro seg utgifter til sko, klær og

hygieneprodukter. Klager måtte totalt betale 1232 euro for dette. På grunn av tiden de måtte vente på levering av bagasjen sin, anfører klager at de også er berettiget til kompensasjon etter Montrealkonvensjonen. Fordi de måtte vente 48 timer, har de rett til 134 euro per passasjer. Klager krever derfor 1500 euro i erstatning i forbindelse med bagasjeforsinkelsen.

Klagers mest ubehagelige opplevelse skjedde på hjemreisen. Klager hadde booket flyvning med avreise 15:55 (LH115), og ankom flyplassen i god tid for innsjekk. Da de leverte passene sine til damen ved Lufthansaskranken, fikk de beskjed om at reservasjonen deres hadde blitt kansellert. Klager fikk beskjed om at de ikke kunne finne billettene deres i systemet, og fikk beskjed om at Lufthansa ikke kunne løse problemet fordi de hadde kjøpt billettene gjennom et reisebyrå. Klager ble oppfordret til å kontakte reisebyrået. Klager kontaktet reisebyrået for å forklare hendelsen, og fikk beskjed om at kun flyselskapet hadde mulighet til å ombooke dem dersom de hadde kansellert reservasjonen deres. Klager gikk deretter til billettkontoret til Lufthansa og spurte den ansatte der om hvorfor billettene deres hadde blitt kansellert. Klager fikk beskjed om at systemet kun viste flyvningene for utreisen, men ikke returbillettene. Ettersom de ikke hadde returbilletter i Lufthansa sine systemer, kunne ikke den ansatte ombooke dem. Klager fikk beskjed om at de måtte kjøpe egne billetter hjem. Klager måtte derfor kjøpe billetter i siste liten og måtte sove på flyplassen i Amsterdam i ubehag. På grunn av at flybillettene ble kjøpt kort tid før avreise, var billettene dyre. Ettersom klager ble nektet ombordstigning og ikke ble tilbudt kostnadsfri ombooking, krever klager dekket utgiftene til nye flybilletter, 2248 euro. Klager krever videre standarderstatning for den nektede ombordstigningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa viser til klagers krav om kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 for forsinket flyvning LH863 (SK3621) med planlagt avgang 21 desember 2023 som medførte mistet videreforbindelse, og krav om kompensasjon for nektet ombordstigning på LH1115 (SK3399) med planlagt avgang 2. januar 2023, erstatning for utgifter i forbindelse med uregelmessighetene (hotell, mat, alternative flybilletter) og krav om erstatning for forsinket bagasje.

Lufthansa gjør oppmerksom på at passasjerene allerede har startet en forliksprosedyre med SÖP (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.) og at saken behandles der. Lufthansa har levert uttalelse til SÖP 26. mars 2024 og venter nå på deres avgjørelse.

Nemnda bemerker

Lufthansa har i sitt tilsvarende oppgitt at saken er til behandling ved det tyske klageorganet SÖP. Klager har bekreftet dette. Saken avvises fordi saken til behandling ved utenlandsk klageorgan, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 e.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)