

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av påførte omkostninger på grunn av for sent fremmøte ved flyavgang.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

114/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om refusjon av påførte omkostninger på grunn av for sent fremmøte ved flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte billetter hos Berg-Hansen Reisebureau med Star Alliance T/R Bergen - San Francisco, USA, med mellomlanding i Frankfurt, avreise 1. juni og retur 30. desember 2009.

Klager reiste sammen med sin familie, 2 voksne og to barn på 4 og 1 år.

På returen, ved innsjekking i San Francisco, ved United Airlines sin skranke, fikk klagerne vite at de ikke kunne få boardingpass helt til Bergen, men at de ville få nytt boardingpass ved gaten i Frankfurt.

Da klagerne landet i Frankfurt, kontaktet de Lufthansa sin skranke ved ankomst og fikk samme beskjed her, om å gå til gaten for nytt boardingpass. Klagerne måtte igjennom en ny sikkerhetskontroll. Etter å ha ventet på å få komme frem i køen ble de fortalt at de ikke bare kunne gå til gate, men måtte sjekke inn via Lufthansas Transfer-Check-In i hallen. De gjorde det, men de mistet mye tid på grunn av kø. Ca 30 minutter før avgang ble «fligheten» stengt, og klagerne ble bedt om å kontakte Lufthansas billettkontor. På billettkontoret fikk klagerne beskjed om at de kunne få et nytt fly neste dag mot å betale 412 euro. Klagerne fikk i tillegg utgifter til hotell i Frankfurt på 169 euro.

En av grunnene til at klagerne valgte å reise med Star Alliance-partnerne var at de skulle slippe ny innsjekking ved mellomlandingene. Dette var ikke tilfelle. Om de hadde mottatt riktig informasjon, hadde de nok gått hurtigere gjennom en slik stor flyplass.

Klager ber om refusjon av de påførte omkostninger på grunn av feilinformasjon fra Lufthansa og United Airlines.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at klagerne ble gitt informasjon om å gå direkte til gate i Frankfurt for å motta boardingpass videre til Norge. Vanlig prosedyre i en slik situasjon er å måtte sjekke

inn via Transfer Hall, og Lufthansa kan ikke finne noen informasjon på hvorfor klagerne ble informert om noe annet.

I denne situasjonen er Lufthansa dessverre ikke erstatningspliktig. Likevel forstår Lufthansa at det er en ekstra påkjenning å oppleve noe slikt når en reiser med to små barn. Lufthansa har derfor som en vennlig gest tilbudt kr 1000.

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. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilinformasjon fra Lufthansa førte til at klagerne ikke rakk flyet. Nemnda viser til klagers forklaring samt til Lufthansas beklagelse for at klagerne ble gitt feil informasjon.

Feilinformasjonen førte til at klagerne ble påført ekstra utgifter på til sammen 581 euro. Nemnda anbefaler at Lufthansa dekker klagernes utgifter. Til fradrag går kr 1.000 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Lufthansa dekker klagernes tap på 581 euro.

Til fradrag går kr 1.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap ASA.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.