

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelige billetter og utgifter til nye billetter samt standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

20.09.2021

### Saksnummer

2020-02767

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medpassasjerer skulle reise med LH6281 fra Oslo til Frankfurt og videre med LH756 fra Frankfurt til Mumbai. Avgang fra Oslo var den 13. mars 2020 og planlagt ankomst i Mumbai var den 14. mars 2020. Klager anfører at flyvningen fra Oslo til Frankfurt var en codeshare-flyvning med SAS. Ved innsjekking på Gardermoen fikk de oppgitt av SAS at navnene deres ikke var registrert i systemet og at dette skyldtes manglende informasjon til SAS fra Lufthansa.

Klager anfører at det ikke var noen Lufthansa-representanter på flyplassen som de kunne kontakte for hjelp. Klager anfører at han også forsøkte å ringe til Lufthansa mens de var på Frankfurt lufthavn, og han sendte også en e-post, men han fikk ikke noe svar. Klager måtte kjøpe nye billetter med Turkish Airlines, med avgang samme dag fra Oslo, for at de skulle komme seg til Mumbai. Disse kostet 295440 INR. Han krever refusjon av disse, i tillegg til refusjon av de ubrukte Lufthansa-billettene, samt standarderstatning for nektet ombordstigning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har i det vesentlige anført følgende:

Forespørselen er blitt videresendt til Lufthansas refusjonsavdeling. Det vises til fremlagt kopi av klagers bestillingshistorikk.

SAS har i det vesentlige anført følgende:

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Mumbai via Frankfurt fra et reisebyrå. Billettene var utstedt på et Lufthansa-dokument.

Den 12. mars kontaktet klager Lufthansa og ombooket reisen fra 18. mars til 13. mars. SAS har ikke vært involvert i bestillingen og skulle kun utføre den første flyvningen. Lufthansa sto for ombookingen og forsøkte gjentatte ganger å kontakte klager vedrørende endringen i bestillingen. Billetthistorikken viser at billetten aldri ble utstedt på nytt etter endringen, slik at bestillingen fremdeles viser 18. mars som dato. Når en passasjer presenterer seg for innsjekking den 13. mars, men har billetter til den 18. mars, vil vedkommende bli nektet ombordstigning eller bli stanset ved innsjekkingen.

Det er kun Lufthansa som har vært i dialog med klager og som derfor kan svare på hvorfor billettene ikke ble utstedt på nytt den 12. mars.

SAS kan ikke holdes økonomisk ansvarlig for kunder som nektes reise som følge av at de ikke har gyldig billett på den relevante flyvningen. Det har i dette tilfellet vært et problem eller en misforståelse mellom klager og billettutstederen, Lufthansa, som har ført til at klager ikke hadde gyldig billett ved avgang.

SAS imøtekommer ikke klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordningen.

### **Nemnda bemerker**

Klager endret sin billett fra 18. mars til 13. mars og fikk en mail hvor det sto at billetten den 13. mars var bekreftet. Ved oppmøte fikk han beskjed om at han ikke hadde plass på flyet den 13. mars.

Nemnda tar først for seg spørsmålet om klager har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Det er en forutsetning for slik standarderstatning at man har bekreftede reisedokumenter.

I dette tilfellet viser fremlagt bestillingshistorikk at klagers reise ikke var blitt endret fra opprinnelig dato, 18. mars, til den 13. mars, slik at klager ikke hadde gyldig billett for flyvningen fra Oslo den 13. mars. Klager hadde likevel fått en bekreftelse på at han hadde gyldig billett. Selv om klager ikke var registrert med gyldige reisedokumenter i forordningens forstand, må hans reisedokumenter etter nemndas syn likestilles med bekreftede reisedokumenter, og han har krav på standarderstatning.

Klager har i tillegg rett på erstatning på annet grunnlag, jf. EU-forordningens artikkel 12. Klager har fremsatt krav om refusjon av de ubrukte billettene og de nye billettene.

Nemnda har oppfattet det slik at Lufthansa ikke har bestridd at klager har rett på refusjon av de ubrukte billettene. Hva gjelder utgiftene til de nye billettene, viser nemnda til at klager mottok et dokument fra Lufthansa om at han hadde bekreftede billetter. Det ser

for nemnda ut til at dette likevel ikke var tilfellet, og at det sannsynligvis skyldes en feil begått av Lufthansa. Lufthansa må bære risikoen for at klager trodde at bestillingen var blitt endret til den 13. mars og at han hadde gyldige og bekreftede billetter. Nemnda mener derfor at Lufthansa må dekke klagers merutgifter til nye billetter.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer de ubrukte billettene dersom dette ennå ikke er gjort og dekker klagers mellomlegg til nye billetter, samt at Lufthansa utbetaler standarderstatning til klager.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigsten (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)