

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet lovnad om pris pr. telefon.

Dato

18.10.2022

Saksnummer

2022-00734

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager forsøkte først å booke billetter online med Lufthansa. Prisen var 60 000 NOK i premium-economy. I henhold til hjemmesidene var economy dyrere enn premium economy (8000 NOK ifølge hjemmesiden). Det var problemer med online booking, så klager ble bedt om å kontakte kundeservice.

Den 16. mars 2022 ringte klager til Lufthansa sin kundeservice for å få hjelp til å booke en returbillett fra Bergen til Chennai. Hun ble fortalt av kundebehandleren at totalprisen ville bli rundt 26000 NOK (klager husker ikke den eksakte prisen). Hun fikk beskjed om at det ville koste 7xxx for de voksne, og 6xxx for barna. På tidspunktet hun gjennomførte bookingen og skulle gi klager referansenummeret ble linjen brutt.

Klager husket heldigvis referansen, og ringte opp igjen. Hun kom da til en annen kundebehandler, som ikke kunne finne noen booking i klagers navn. Hun forespurte hva totalprisen ville bli, og fikk beskjed om at prisen var rundt 25000-26000 NOK. Basert på dette booket klager også billetter med Lufthansa til hennes foreldre, slik at de kunne besøke klager. Etter flere dager med oppfølging og flere beskjeder om billettprisene under telefonsamtalene, ble klager sjokkert av å se at flyselskapet hadde trukket rundt 89540 NOK fra hennes kredittkort. Dette er ikke prisen som ble lovet, og den må også anses som urimelig for økonomi-billetter. Da klager forsøkte å få kontakt med Lufthansa var det ingen løsning på problemet, og enkelte av kundebehandlerene var frekke og nektet å svare.

Klager har forespurt Lufthansa om å gi henne billetter til den prisen som ble fremstilt. All informasjon skal være tilgjengelig i telefonsamtalene klager hadde med Lufthansa. Pr. 20. april har klager fått full refusjon av flybillettene. Hun ble imidlertid ikke tilbudt flybilletter som lovet pr. telefon. Da klager ba om å få en skriftlig uttalelse ble hun nektet dette, med den beskjed om at dette måtte håndteres av Lufthansa pr. e-post. Klager

fikk imidlertid beskjed om at en kundebehandler ville ringe henne. Klager mottok aldri noen telefon, og kjøpte derfor billetter med Emirates som kostet 47842 NOK (+20000 for klagers kones foreldre). Originalpris (som lovet av Lufthansa) var (inkludert foreldrenes billett) cirka 45000 NOK. Klager krever refusjon av det de betalte ekstra, samt penger for alt stresset de opplevde gjennom Lufthansa sin kundeservice. På et tidspunkt nevnte Lufthansa til og med at klager selv hadde booket billettene på internett, selv om det var kundeservice som assisterte klager med bookingen. Klager fikk også beskjed om at deres eneste valg var å reise med billettene til 89000 NOK (som ikke var refunderbare).

Klager har presisert at de ikke grunnet trøbbelet med egne flybilletter ikke ville gå gjennom det samme vedrørende foreldrenes separate booking. Dette var ikke-refunderbare billetter, og klager ønsker at de skal reise på billettene. Klager har ikke krevd noe i forhold til disse billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa har ikke fremmet tilsvar i saken.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Lufthansa har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Klager har presisert at hennes krav er refusjon av mellomlegget mellom den innledende prisen hun angivelig ble lovet pr. telefon (cirka 25 000-26000 NOK) og prisen på de nye billettene hun måtte kjøpe (48 000 NOK). Klager krever også erstatning for stresset de ble utsatt for.

Ved bestilling av en flyreise må man sette seg inn i vilkårene før flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Klager har bekreftet å ha mottatt full refusjon av beløpet som ble trukket pålydende rundt 89540 NOK. Nemnda finner det ikke tilstrekkelig bevist at det ble inngått en bindende avtale om billettpris til 25000-26000 NOK. Nemnda mener at spørsmålet om hva som faktisk ble sagt i forbindelse med klagers kontakt med kundeservice hos Lufthansa, reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges, og at saken ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)