

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrapgifter grunnet kansellering av hjemreisebillett.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2019-04821

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) hadde bestilt en reise fra Oslo til Palermo via Frankfurt tur-retur november 2019.

Én av personene i reisefølget benyttet ikke planlagt utreise fra Oslo den 2. november 2019 med LH859. Da hele reisefølget skulle sjekke inn for hjemreisen den 9. november 2019 med LH339, var denne personens hjemreise blitt kansellert av Lufthansa uten forvarsel. Klager kontaktet Lufthansa, som forklarte at årsaken var at han ikke hadde benyttet utreisen. Den eneste muligheten var å kjøpe ny flybillett. Klager gjorde dette.

Lufthansa har refundert 800 NOK for den opprinnelige billetten, men vil ikke dekke ekstrapgiften til ny flybillett.

Klager anfører at det ikke står noen sted på billettene at returbillett vil bli kansellert dersom en ikke møter opp på utreisebilletten. Hadde klager vært klar over dette, ville de ikke gjort det på denne måten.

Det er basert på ovenstående fremsatt krav om at Lufthansa dekker kostnadene til ny flybillett for den ene personen i reisefølget. Billetten kostet ca. 7500 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lufthansa beklager ubeleilighetene for klager og hennes familie i forbindelse med deres reise med Lufthansa den 9. november 2019.

Det fremgår imidlertid av Lufthansas systemer at klagers mann ikke sjekket inn for utreisen fra Oslo til Frankfurt med LH859 den 2. november 2019. Han ble derfor markert som «no show» og resten av reisen ble kansellert.

I henhold til Lufthansas befordringsvilkår artikkel 3.3.3 og 6.1 blir passasjeren informert om at Lufthansa forbeholder seg retten til å kansellere resten av segmentene på reisen dersom første strekningen (segmentet) ikke benyttes og dermed markeres som «no show». Derfor ble LH339 fra Palermo til Frankfurt og LH864 fra Frankfurt til Oslo den 9. november 2019 kansellert. EU-forordning 261/2004 gir ikke rett til kompensasjon i et slikt tilfelle.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye flybilletter.

Nemnda bemerker

Det fremgår av Lufthansas generelle vilkår punkt 3.3.3 at selskapet forbeholder seg retten til å kansellere billettene dersom første del av reisen ikke benyttes grunnet «no show».

Nemnda har imidlertid tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen / bruk av utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-returbilletten, jf. eksempelvis FLYKN-2019-2880 og FLYKN-2016-560.

Flyselskapet kan altså kun kreve et tilleggsbeløp som tilsvarer prisforskjellen mellom hva en enveisbillett ville kostet på bestillingstidspunktet og prisen som lå innbakt i den opprinnelige reisen. Dersom klagers utgifter til ny billett overstiger denne differansen, anbefaler nemnda at det overstigende beløpet refunderes til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler at klager gis delvis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)
Gøran Jenssen (Widerøe)
Joachim Sponheim (SAS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)