

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

639/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Oslo til Izmir t/r 19. - 29. juni 2012. Senere måtte klager endre utreisedato grunnet eksamen. Da det ikke var mulig å verken endre eller kansellere billetten, valgte klager å kjøpe en ny utreise to dager senere.

Da klager skulle sjekke inn på returen den 29. juni fikk han beskjed om at billetten var kansellert da klager ikke møtte opp på utreisen.

Klager stiller seg sterkt kritisk til hvordan flyselskapet bare kan kansellere en betalt billett på denne måten. Klager måtte kjøpe ny billett Izmir - Oslo.

Klager krever refusjon av ny billett, 929 euro.

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

I henhold til Lufthansas regler og vilkår kan man ikke benytte kun en strekning på en t/r lavprispillett. Har man kjøpt en t/r billett, men senere ønsker å endre denne til en enveis billett, må billetten rekalkuleres til en enveis billett som er dyrere enn en t/r lavprispillett.

I dette tilfellet valgte klager å ikke benytte seg av sin utreise. I henhold til Lufthansas vilkår fikk klager tilbud om å oppgradere billetten til en enveispillett, noe han avslo.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

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.

Klagen er forelagt Lufthansa ved nemndas e-post av 5. november 2012 med frist til 17. desember 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Nemnda har ved vurdering av denne delen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten. Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Det er videre vanlig at flyselskaper benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et stort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.

På den annen side vil en tur/retur flygning normalt være billigere enn to enveisbilletter, og det ville gi passasjerer en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Flertallet er derfor av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun benytter seg av returen, kan man pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Klager fikk i dette tilfellet tilbud om å oppgradere billetten til en enveisbillett. Det er uklart for flertallet om klager fikk tilbud om oppgradering til gjeldende pris ved bestilling av den opprinnelige billett eller ikke. Klager kjøpte ny billett med annet selskap til en pris av 929 euro. Dersom dette beløp overstiger prisen for en enveisbillett for strekningen målt opp mot prisen ved bestilling av den opprinnelige billetten, anbefaler flertallet at Lufthansa erstatter denne merkostnaden.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent. Det fremkommer videre av Lufthansas vilkår at man ikke kan benytte kun en strekning på en tur/retur lavprislillett. Har man kjøpt en tur/returbillett, men senere ønsker å endre denne til en enveisbillett, må billetten rekalkuleres til en enveisbillett. Klager valgte ikke å benytte seg av tilbudet om oppgradering av billetten og må således selv bære ansvaret for den merutgift hun ble påført.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa refunderer en eventuell prisdifferanse mellom 929 euro og prisen for en enveisbillett for strekningen målt opp mot prisen ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.