

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flyskatter på kansellert returreise.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

443/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om refusjon av flyskatter på kansellert returreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde en t/r reise Bergen - Istanbul - Oslo, via Frankfurt, 7. - 9. desember 2010.

Klager valgte å benytte seg av utreisen, men han benyttet seg ikke av returreisen, flight LH1299/LH872.

Det er ikke kjent hvorfor klager valgte å ikke benytte seg av returreisen.

Klager kjøpte billetten med Lufthansa hos Gotogate og tok kontakt for å få flyskattene refundert for returreisen.

Gotogate sier det ikke er mulig å få flyskatter refundert på deler av en reise som er påbegynt.

Klager har tidligere ved slike anledninger fått flyskatter refundert på ubenyttede billetter og skjønner ikke hvorfor han ikke får det også denne gangen.

Gotogate har til klager i det vesentlige anført:

Det er ikke mulig å få refundert flyskatter på deler av en reise som er påbegynt.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH1299 ble den 9. desember 2010 kansellert på grunn av dårlig vær.*

Da klage ikke benyttet seg av flygningen, er denne delen av billetten ubrukt. Klager bes henvende seg til reisebyrået for refusjon av den ubrukte flygningen.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av Lufthansas brev av 14. februar 2011 at flygningen ble kansellert pga dårlig vær. Lufthansa har bedt klager henvende seg til reisebyrået for å få refundert billetten.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at flyselskapet plikter å refundere beløpet til passasjerer, jf. EU forordning 261/2004

artikkel 8. Flertallet kan ikke se at dette forholder seg annerledes selv om billetten er kjøpt gjennom et reisebyrå. Flertallet anbefaler at beløpet refunderes direkte til klager.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, viser til Lufthansa sitt brev datert 14. februar hvor de gir tilsagn om refusjon av klagers retur billett, og ber klager ta kontakt med reisebyrået hvor klager bestilte billetten, som er normal «worldwide» praksis via såkalt BSP. Mindretallet støtter Lufthansa i hvordan refusjon praktisk skal gjennomføres.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Lufthansa refunderer billettprisen for den kansellerte reise.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.