

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for endring av returbillett og kjøp av nye billetter.

Dato

18.06.2010

Saksnummer

260/09F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning for endring av returbillett og kjøp av nye billetter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte 3. februar 2009 sine billetter til kr 5.613 via Lufthansas internett booking. Billettene var t/r Stavanger - Frankfurt med avgang fra Stavanger 3. juli 2009 og retur fra Frankfurt 10. juli 2009. Samme dag ble klager informert om at billettene kunne endres mot avgift. 29. juni ringte klager Lufthansa og ba om at returen måtte bli endret fra 10. juli til 6. juli. Klager fikk da opplyst at det var best ikke å endre returen før billettene var benyttet til utreise, dette på grunn av at billettene var underlagt regler som tilsa at endring på billettene ikke kunne foretas før ankomst på bestemmelsesstedet.

Da klager ankom bestemmelsesstedet 3. juli, tok han kontakt med Lufthansa og ba om at returen måtte bli endret fra 10. juli til 6. juli. Han fikk da beskjed om at billettene ikke var mulig å endre, men at han måtte kjøpe nye billetter for å kunne returnere 6. juli 2009. Klager kjøpte nye billetter til kr 9.608.

Klager hevder at Lufthansas billettendringsbestemmelser inkluderer rett til å endre tidspunkt for retur fra Frankfurt til Stavanger, og at Lufthansa bevist har misledet klager til å kjøpe et tilleggssett av billetter. Lufthansa har nektet å fremlegge dokumentasjon på sine reisebestemmelser som gjaldt på tidspunktet da klager kjøpte sine billetter over internett.

Klager krever refundert kr 9.608.

Lufthansa har ikke besvart nemndas henvendelse av 22. september 2009. Til klager har Lufthansa i det vesentlige anført:

Lufthansa forstår klagers frustrasjon, siden han ble informert om at endring ville være mulig. Dessverre er det i ettertid ikke mulig for Lufthansa å finne ut hvorfor en ombooking ikke var mulig, da de ikke har registrert en slik henvendelse.

Lufthansa beklager at dette resulterte i at klager måtte kjøpe nye billetter for seg selv og sine barn. Da billettene ikke er refunderbare, finner Lufthansa ikke å kunne etterkomme kravet om tilbakebetaling.

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 forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager i henhold til Lufthansas vilkår hadde anledning til å endre dato for returreisen.

Det står påstand mot påstand om klager ba om slik endring.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet. Nemnda finner etter omstendighetene ikke grunn til å tvile på denne. Det har etter nemndas vurdering klar formodning mot seg at klager ville kjøpe nye billetter til kr 9.608 uten først å forsøke å endre avreisedato i henhold til vilkårene. Nemnda finner det sannsynlig at klager har blitt feilinformert av Lufthansa, og at dette har påført ham et tap. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers tap på kr 9.608 med fratrekk av endringsgebyr.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det i denne saken har vært vanskelig å få oversikt over/ forståelsen av Lufthansas vilkår. Det fremgår av avtaleloven § 37 at ved vilkår som ikke er individuelt forhandlet, og som inngår i en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende, skal man ved tvil om tolkningen av et avtalevilkår tolke vilkåret til fordel for forbrukeren.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 9.608 med fratrekk av endringsgebyr.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Line Olafsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.