

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som lovet.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-02814

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde tur/retur flybilletter med Lufthansa fra Oslo til Sevilla. Opprinnelig avreise var den 28. mai 2019, og hjemreise den 30. mai 2019. Klager gjorde noen endringer i bestillingen. Hjemreisen ble flyttet til 31. mai. Totalkostnad for reservasjonen kom på 11055 NOK.

Reisen til Spania var jobbrelatert. Da klager ble tidligere ferdig på jobb, valgte han å kansellere billettene for hjemreisen med Lufthansa, og booke billetter med et annet flyselskap hjem. Klager krever refusjon av de kansellerte billettene med Lufthansa.

Klager har i ettertid fått refundert 2569 NOK. Klager mener denne summen er et stykke fra det som er rimelig å vurdere tatt i betraktning at det var en business-billett med full pris på 11055 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Refusjon har i dette tilfellet blitt utført korrekt, med totalt refusjonsbeløp på 2569 NOK.

I henhold til prisreglene på klager sin billett, er det slik at ubenyttede returbilletter ikke kan refunderes dersom gjeldende pris for ruten klager faktisk reiser på er høyere enn kostnaden for den opprinnelige billetten. I praksis betyr dette at en passasjer som har benyttet utreisen suksessfullt har reist på en enveisbillett. Enveisbilletter er som oftest dyrere enn tur/retur-billetter.

Billettpriser avhenger av tilbud og etterspørsel. Lufthansa har derfor muligheten til å tilby kampanjepriser og rabatterte priser for etterspurte priser/billetter. Etterspørselen på enveisbilletter er for tiden lav og av denne grunn har flyselskapet generelt ikke muligheten til å tilby kampanjepriser/rabatterte priser for disse.

Lufthansa har vedlagt en oversikt over beregningen/kalkuleringen av refusjonen basert på prisdifferansen mellom betalt pris/skatter og avgifter og benyttet pris/skatter og avgifter. Original pris med skatter og avgifter var 11055 NOK og benyttet pris med skatter og avgifter 8486 NOK.

Nemnda bemerker

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur-billett.

Lufthansa har fremlagt regnestykket for hvordan de har beregnet klagers refusjon, og forklart at det ble gjort i henhold til billettreglene.

Ved bestilling av en flyreise på internett er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Nemnda kan ikke se at Lufthansa har gjort noe feil i forbindelse med refusjonen. Lufthansa har beregnet hva klager har brukt av billetten ved å kun benytte utreisen og kansellere hjemreisen, og trukket dette fra totalprisen.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)