

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

605/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en t/r billett fra Oslo til Bangalore 14. juni - 10. juli 2012. Senere fant klager ut at han ikke kunne reise så tidlig fra Oslo. Da klager kontaktet Lufthansa fikk han beskjed om at hans billett ikke kunne endres, klager valgte derfor å kjøpe en ny enveis billett med et annet selskap og benytte kun returbilletten med Lufthansa.

Da klager skulle reise ut med den nye billetten sjekket han om returbilletten med Lufthansa var ok, men den var kansellert. Lufthansa sa den kunne endres mot et gebyr på kroner 3 700. Klager bekreftet at han ønsket ny returdato den 20. juli og aksepterte gebyret. Etter purring mottok klager e-billett den 27. juni.

Da klager skulle sjekke inn den 20. juli i Bangalore, ble han nektet ombordstigning. Det viste seg at Lufthansa ikke hadde endret billetten hans som lovet.

Klager måtte kjøpe ny billett med annet selskap. Han måtte også oppholde seg tre dager lengre i India enn han ønsket. Klagers økonomiske tap er på minst 2 000 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Dersom man kun ønsker å benytte retur billetten på en t/r billett, må billetten oppgraderes til en enveis billett. En enveis billett er normalt mye dyrere enn en t/r billett.

Lufthansa anbefaler at klager neste gang kjøper en fleksibel billett dersom han har behov for fleksible billetter.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Som det fremgår av klagen, anfører klager at Lufthansa aksepterte at billetten ble endret mot et gebyr på NOK 3 700. Klager fikk videre tilsendt e-billett for den nye flygningen. Klager

anfører at en feil fra Lufthansas side førte til at klager likevel ikke kom med flyet. Han måtte kjøpe ny billett med annet selskap. Han måtte bli i India tre dager lenger enn forutsatt, og han ble påført utgifter på minst NOK 2000.

Lufthansa har ikke kommentert klagers anførsler. Lufthansa har heller ikke kommentert klagers anførte tap. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at en feil fra Lufthansas side førte til at klager ikke kom med flyet som avtalt. Feilen påførte klager en utgift på NOK 2 000. Nemnda anbefaler at Lufthansa erstatter klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa betaler NOK 2000 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.