

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter og telefonkostnader  
grunnet kansellering av klagers bestilling.

### Dato

14.01.2020

### Saksnummer

2019-01358

### Tjenesteytere

Supersaver

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en flyreise fra Oslo til Cancun via Frankfurt med utreise den 9. mars 2019, og hjemreise den 19. mars 2019. Bestillingen ble foretatt på Supersavers hjemmesider.

Klager ble av personlige årsaker sent ute til sin utreiseflyvning. Hun forsøkte å ringe Lufthansa kundeservice på vei til flyplassen i håp om å få tillatelse til å fly likevel, ettersom hun hadde sjekket inn på forhånd. Klager fikk avslag og ble henvist til å kontakte Supersaver for hjelp. Supersaver kunne ikke hjelpe klager. Hun endte opp med å kjøpe nye flybilletter til 4326 kroner på egenhånd.

Om morgenen på hjemreisedatoen den 19. mars logget klager inn på sin e-post for å sjekke om hun hadde fått en mail om innsjekk fra Lufthansa. Det hadde hun ikke. Etter en telefonsamtale med Lufthansa fikk klager vite at hennes hjemreisebillett automatisk hadde blitt avbestilt da hun ikke møtte opp på utreisen.

Klagers siste feriedag ble ødelagt. Hun måtte kjøpe nye dyre returbilletter og dra til flyplassen umiddelbart (planlagt hjemreise var opprinnelig på kvelden).

Klager stiller seg undrende til hvordan det er mulig å kansellere noens billett uten noe som helst beskjed. Klager ble ikke advart over telefonen da hun var i kontakt med dem første gang, og hun mottok aldri noen email eller SMS om dette.

I ettertid har klager opplevd at Lufthansa og Supersaver skylder på hverandre, og at ingen vil ta ansvar for hendelsen.

Klager krever kompensasjon både for de nye returbillettene på 10 004 kroner og kostnadene for å ringe kundeservice fra Mexico (Estimert til noen hundrelapper). Hun krever også kompensasjon for en tapt feriedag.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Supersaver har anført følgende:

Klager booket en flybillett på Supersavers hjemmesider den 5. mars. Ved bookingen bekreftet hun at hun hadde lest og godkjent Supersaver sine reisevilkår.

Følgende tekst fremgår av Supersavers reisevilkår: "Din tur-retur billett eller enveisbillett kan bestå av flere segmenter. I henhold til vilkårene de fleste flyselskapene anvender, må slike segmenter brukes i riktig rekkefølge. Hvis ikke vil mange flyselskaper nekte deg transport på påfølgende segmenter (Hvis du f.eks. unnlater å benytte deg av et segment på reisen, kan resten av billetten bli ugyldig). Hvis du har en tur-retur-billett og ikke møter opp til utreisen, kan returreisen din bli kansellert av flyselskapet".

Klager mistet sin utreise og ble såkalt "no show" på denne flyvningen. Dette medførte at flyselskapet kansellerte hjemreisebilletten. Dette er noe som skjer automatisk og helt utenfor Supersaver sin kontroll og påvirkningskraft. Dette er i henhold til regler fastsatt av IATA (International Air Transport Association).

Supersaver har refundert den del av billetten som var refunderbar til klager, fratrasket håndteringsavgift. Beløpet overført til klager er 3896 nok.

Lufthansa har anført følgende:

Klager var no-show på utreiseflyvningen; LH859. Som en følge av dette ble bookingen kansellert. Det er informert om dette i flyselskapets vilkår. Billettene ble kjøpt gjennom Supersaver. Eventuelle refunderbare skatter og avgifter må søkes refundert via Supersaver.

### **Nemnda bemerker**

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett. Det vil gi passasjerer en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av returen i et slikt tilfelle.

Ved bestilling av flybillettene har klager bekreftet å ha lest reisebyråets regler og vilkår. Supersaver har dokumentert at de har informasjon om bruksrekkefølgen av flybilletter med flere segmenter i sine reisevilkår, og at det her informeres om at en kan risikere å få returreisen kansellert av flyselskapet dersom en ikke møter opp til utreisen. Det samme står i Lufthansas vilkår og i selve billetten klager mottok av Supersaver.

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 og passasjeren har ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda har imidlertid tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene, vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/ returbilletten, jf. eksempelvis FLYKN-2016-560. En tilsvarende regel er innbakt i Lufthansas vilkår pkt 3.3.3.

Dersom klager har hatt en merkostnad i forhold til hva en enveisbillett ville kostet på bestillingstidspunktet anbefaler nemnda etter dette at mellomlegget refunderes.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)