

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede returbilletter.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0490/15F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Stavanger til Dubai t/r for seg og sin familie for reise 21. februar - 1. mars 2015. Ved innsjekk på utreisen fikk klager beskjed om at midlertidige pass ikke var tillatt. De måtte derfor dra hjem og ordne nye pass for barna.

Klager kjøpte nye enveisbilletter med Norwegian til Dubai.

I Dubai ringte klager Lufthansa for å gi beskjed om at returbillettene ville bli benyttet. Han fikk beskjed om at det ville medføre en merkostnad å rekalkulere billettene til enveisbilletter fra Dubai til Stavanger. Klager sa han måtte tenke på det. Da han dagen etter ringte tilbake, fikk han beskjed om at returbillettene var kansellert. Klager stiller seg sterkt undrende og kritisk til dette.

Klager satt i Dubai uten returbilletter, han gikk til slutt med på å betale svimlende 2 090 euro for nye enveisbilletter hjem.

Da klager og hans familie skulle sjekke inn i Dubai fikk de igjen beskjed om at billettene var kansellert! Dette medførte at klager ble holdt igjen på flyplassen i tre timer mens Lufthansa ordnet opp i problemet, før de måtte løpe gjennom sikkerhetskontrollen og til gate. Klager ble ombooket via Oslo på veien grunnet forsinkelser, og klager og hans familie ankom Stavanger uten deres bagasje, totalt utslitte.

Store deler av klagers etterlengtede familieferie endte som et langt mareritt. Klager ble beskyldt for selv å ha kansellert billetten online. Han stiller seg sterkt kritisk til ansvarsfraskrivelsen fra Lufthansa, samt den slette kundebehandlingen han har fått av selskapet.

Klager krever full refusjon av returbillettene med Lufthansa fra Dubai til Stavanger. Videre krever han refusjon av telefonutgifter i Dubai på til sammen AED 1 456.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Lufthansa har i det vesentlige anført:

Dersom en passasjer ikke benytter seg av utreisen på en t/r billett, men ønsker å benytte seg av returbilletten, må t/r billetten omregnes til en enveisbillett. Enveisbilletter er ofte dyrere enn t/r billetter. Dette i henhold til Lufthansas regler og vilkår.

Lufthansa har handlet korrekt i dette tilfellet. Klagers billetter ble rekalkulerte og benyttet, og de er derfor ikke refunderbare.

Lufthansa ønsker å refundere klagers telefonutgifter, og har overført AED 1&nbsp;456 til hans konto. Flyselskapet kan ikke imøtekomme krav om refusjon av benyttede flybilletter.

Det vises for øvrig til Lufthansas brev.

### **Nemnda bemerker:**

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/retur reiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur billett. Det ville gi passasjeren en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen.

Klagerne benyttet ikke utreisen fra Stavanger. De ønsket å benytte returen. Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa hadde anledning til å kreve en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen (returreisen) og prisen for enveisbillett for samme strekning på bestillingstidspunktet. Nemnda legger til grunn at prisdifferansen var på EUR 617 per voksen og EUR 428 per barn. Klagerne aksepterte og betalte denne differanse.

Det er uklart for nemnda hvorfor det likevel oppstod problemer ved returreisen. Klagerne kom imidlertid med flyet, og nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for refusjon av utgiftene til returreisen.

Lufthansa har tilbudt å erstatte klagers telefonutgifter. Dersom utbetaling ikke er skjedd, anbefales det gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til returbilletter. Nemnda anbefaler at Lufthansa refunderer klagers telefonutgifter dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*