

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av gebyr for billetter ved kansellert flyavgang.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

227/10F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om tilbakebetaling av gebyr for billetter ved kansellert flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers flyavgang fra Oslo - Buenos Aires ble kansellert, og klager fikk refundert NOK18 072 av totalt NOK 21 352 for billettene. Klager krever å få det resterende beløpet på NOK 3 280 tilbakebetalt. Klager krever videre NOK 1000 til dekning av utgifter og arbeid med saken.

Lufthansa har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Lufthansa det vesentlige anført:

Lufthansa beklager at flygning ble kansellert på grunn av en pilotstreik. Klagerne kansellerte billettene sine og mottok en refusjon på NOK 9 870 hver. Reservasjonshistorien viser at en kanselleringsavgift på NOK 1 615 ble tatt ut per passasjer. Denne kanselleringsavgiften er korrekt kalkulert i henhold til reglene og tariffene for klagers billettype. Lufthansa kan derfor ikke refundere avgiften.

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 klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

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

Nemnda legger til grunn at klagernes flygning ble kansellert grunnet pilotstreik.

Ved innstilling av en flygning skal flyselskapet refundere hele billettprisen, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 8.

Lufthansa plikter etter dette å refundere klagerne det resterende beløp, NOK 3 230.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale erstatning for eget arbeid med saken. Nemnda kan heller ikke se at det er sannsynliggjort øvrige utgifter av betydning i forbindelse med klagesaken.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes ytterligere NOK 3 230

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.