

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ny billett grunnet for sen ankomst til flyavgang.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

333/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om refusjon av ny billett grunnet for sen ankomst til flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kristiansund til Bergamo den 3. mai 2012 via Oslo og Frankfurt, og retur den 7. mai fra Pisa. SK2304 fra Kristiansund til Oslo var forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse til Frankfurt. Klager kontaktet SAS på Gardermoen og ble booket om til senere fly uten ekstra kostnad.

En tid før returreisen skulle finne sted, oppdaget klager at det var oppstått en ruteendring som ville medført flere timers venting i München. Klager dro derfor til Pisa Lufthavn for å booke om billetten til reise den 6. mai. Klager fikk da beskjed om at hennes returbillett var kansellert grunnet no-show på Gardermoen den 3. mai. Klager endte opp med å kjøpe ny retur billett fra München.

Klager krever refusjon av ny billett, 558 euro, samt mat og drikke, euro 26. Videre krever klager refundert biltransportutgift til München, kroner 1 000.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Klager hadde en separat billett fra Kristiansund til Oslo, og ble derfor registrert som no-show da hun ikke møtte opp ved gate på Gardermoen den 3. mai. Av godvilje ble klager kostnadsfritt booket om til neste ledige fly fra Oslo til Bergamo.

Klager hadde rett til å benytte sin returbillett selv om utreisen ble kansellert. For å kunne benytte returbilletten måtte den oppgraderes til en enveisbillett. En enveisbillett er mye dyrere enn en t/r billett. I dette tilfellet var det rimeligere å kjøpe en ny billett fremfor å omkalkulere den opprinnelige billetten til en enveisbillett.

Lufthansa ønsker å refundere klagers bensinutgifter, samt utgifter til mat og drikke i ventetiden. Videre har Lufthansa refundert klagers ubenyttede deler av opprinnelig billett. Lufthansa kan derimot dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny billett München - Oslo.

Nemnda bemerker:

Nemnda har ved vurdering av denne delen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten. Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Det er videre vanlig at flyselskaper benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et stort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.

Etter flertallets vurdering vil det være sterkt urimelig om returflygningen automatisk falt bort ved at utreisen ikke ble benyttet. På den annen side vil en tur/retur flygning normalt være billigere enn to enveisbilletter, og det ville gi passasjeren en urimelig fordel om han kunne benytte billetten kun den ene veien. Etter flertallets vurdering bør dette føre til en delvis tilsidesettelse av Lufthansas vilkår, jf. prinsippet i avtaleloven § 36. Flertallet er av den oppfatning at dersom man har en tur/returbillett, men kun benytter seg av returen, kan man pålegges å betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at det var uberettiget av Lufthansa å kansellere klagers retur. Som en følge av dette, burde klager blitt behandlet likt som sin datter, dog slik at hun måtte betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett på strekningen målt opp mot prisene ved bestilling av den opprinnelige billetten. Flertallet forstår Lufthansa slik at de på bakgrunn av den tyske dommen erkjenner dette.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent. Klagerne har videre ved kjøpet av reisen akseptert Lufthansas vilkår der det fremgår at kupongene i en billett må benyttes i riktig rekkefølge. Mindretallet er ikke enig i at dette er et urimelig vilkår. Etter mindretallets vurdering var det berettiget av Lufthansa å kansellere klagers returbillett.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa betaler til klager 558 euro med fratrekk av differansen mellom opprinnelig pris på strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen målt opp mot prisen ved bestilling av den opprinnelige billetten.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.