

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for dobbelt bestilt billett.

Dato

27.04.2012

Saksnummer

463/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning for dobbelt bestilt billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en tur retur billett fra Stavanger til Sofia via Frankfurt for seg og sine to barn. Av ulike årsaker kunne klager ikke benytte seg av utreisen, og kjøpte derfor ny billett fra Stavanger til Sofia en vei med et annet selskap. Klager ringte Lufthansa og fikk bekreftet at hun kunne benytte seg av returen den 3. august 2011 selv om hun ikke benyttet seg av utreisen. Lufthansa representanten forklarte at hun hadde fått godkjenning fra sin supervisor om at klager fikk beholde returbillettene uten ekstra kostnad.

Da klager ankom Sofia Lufthavn var hennes billett kansellert, mens barnas billett fortsatt var registrert. Klager henvendte seg hos Lufthansa, og ble møtt av en svært uprofesjonell og aggressiv representant som kansellerte barnas retur billett, og sa at klager måtte kjøpe nye billetter for alle tre.

Klager kom ingen vei med representanten som nektet å høre på henne, hun måtte derfor kjøpe tre nye billetter fra Sofia til Stavanger for til sammen 1 117 euro.

Klager krever refundert 1 117 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Lufthansa viser til sine regler og vilkår som man må krysse av for å ha lest før man får gjennomført en bestilling. Her står det at billetter med restriksjoner må benyttes i den rekkefølgen som er oppført i reservasjonen.

Videre står det at dersom man ikke har benyttet utreisen på en restriktiv billett, men ønsker å benytte seg av returen, kan man oppgradere billetten til en enveis billett. Det vil si at man betaler mellomlegget for hva billetten opprinnelig kostet og hva enveisbillett på strekningen kostet på kjøpstidspunktet. Dette ble klager informert om per telefon den 18. juli 2011. Det vises til utskrift av reservasjonen, hvor hovedpunktene i samtalen ble notert.

Lufthansa beklager at klager ikke er tilfreds med kundeservicen på Sofia Lufthavn. Lufthansa tar dette til etterretning.

Lufthansas ansatte har opptrådt korrekt og i henhold til sine regler og vilkår, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Lufthansa brev.

Nemnda bemerker:

Klager hadde kjøpt tur/retur billetter. Slike billetter er ofte rimeligere enn to enkeltbilletter. Det følger av Lufthansas vilkår at dersom man ikke benytter utreisen på en tur/retur billett, men ønsker å benytte seg av returen, vil man måtte betale en eventuell prisdifferanse mellom opprinnelig pris for strekningen og prisen for enveisbillett for strekningen på kjøpstidspunktet for den opprinnelige billetten.

Det står påstand mot påstand om klager ved henvendelse til Lufthansas kontor likevel fikk opplyst at returbillettene kunne benyttes uten tillegg i pris. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke dette sannsynliggjort. Nemnda viser til utskrift fra Lufthansas bestillingssystem der det fremgår at klager ble informert om at hun måtte betale en prisdifferanse.

Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner det ikke sannsynlig at Lufthansa eventuelt kan lastes for dette.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det i dette tilfellet var en prisdifferanse på til sammen 1 117 euro, og at klager måtte betale denne. Klager har etter nemndas vurdering ikke rett til refusjon av dette tillegget.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.