

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ubenyttet utreise i tur-retur billett.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00560

### Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en billett Stavanger - Frankfurt 5. februar 2015, med retur Frankfurt - Oslo 24. mai samme år. Klager fikk ikke benyttet seg av utreisen, da han ikke rakk flyet. Han kjøpte seg en ny billett på den strekningen.

Dagen før klager skulle sjekke inn på LH864 den 24. mai, mottok han en sms fra Lufthansa om at han kunne sjekke inn elektronisk. Klager gjorde dette og valgte sete. Da han møtte opp avreisedagen fikk klager beskjed om at han måtte betale oppgradering til enveisbillett, da utreisen på billetten ikke var benyttet. Klager valgte å bestille seg en ny billett tur-retur til 625 euro, da dette var billigere enn å betale gebyret på 600-700 euro for kun en vei.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke fikk melding på et tidligere tidspunkt om at returen i billetten hans var kansellert, han kunne da kjøpt en langt billigere billett.

Klager har i ettertid fått delvis refundert sine utgifter med 247,57 euro.

Klager krever refusjon at resterende utgifter, 377,43 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble nektet ombordstigning på LH864 den 24. mai, da han ikke hadde benyttet utreisen i billetten sin. I henhold til reglene i billetten, måtte den da skrives om til en enveis billett før han kunne reise.

Av godvilje har Lufthansa refundert klagers billett i sin helhet, 247 euro, til tross for at det i vilkårene til billetten kommer frem at det er ingen refusjon.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

## Nemnda bemerkar

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.

Klageren ga ikke noen beskjed om at han ikke ville benytte utreisen i forkant. Flyselskapet har opplyst at det har kansellert returreisen med hjemmel i sine vilkår. Vilkårene er imidlertid ikke fremlagt for nemnda.

At hjemreisen skal ha blitt kansellert stemmer dårlig med opplysningen fra klageren om at han var registrert med billetten og fikk tekstmelding med spørsmål om innsjekking på dagen for planlagt returreise. Disse opplysningene er ikke kommentert av flyselskapet.

Nemnda har uansett uttalt tidligere at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skulle føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet har anledning til å kreve en eventuell differanse mellom prisen for enveisbilletten hjem og den opprinnelige prisen for returreisen som lå innbakt i tur- / returbilletten.

Ettersom klageren har fått refundert hele tur- / returbillettprisen, mener nemnda at klageren ikke kan kreve mer av flyselskapet.

## Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

## Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)