

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte billetter som følge av feilinformasjon.

Dato

25.04.2022

Saksnummer

2021-01867

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge, til sammen to personer, skulle reise tur-retur fra Oslo til Nice med Lufthansa den 21. oktober – 25. oktober 2021. Reisen var bestilt gjennom Flysmarter. Utreise fra Oslo den 21. oktober 2021 gikk via Munchen, og ved innsjekking i Oslo mottok de boardingpass for begge flyvningene. De ankom Munchen som planlagt kl. 09:45, og skulle reise videre kl.11:25.

På boardingpasset sto oppført avgang fra Munchen til Nice fra gate nummer 29. Klager satte seg da ved denne gaten i Munchen, med ryggen til utgangen. Da de skulle gå om bord, viste det seg at flyvningen skulle gå fra gate nummer 45, og de løp dit, men kom for sent. De kontaktet Lufthansa helpdesk, ca. kl. 12:00, og fikk beskjed om at billettene ikke kunne bookes om, men at de måtte kjøpe nye billetter. De ble informert om at første mulige avgang var kl.15:45 på business class, og at pris per billett var 3624 kroner. Neste alternativ var kl. 20:00, og der var det mulighet for økonomibilletter til ca. 2000 kroner per person.

Klager valgte første alternativ, og gledet seg til å reise på business class for første gang. Skuffelsen var stor da de gikk om bord på LH2274, da det viste seg at de ble plassert langt bak i flyet, og ikke foran på business class som de var blitt informert om av den ansatte i Lufthansa.

Klager krever at Lufthansa dekker nyinnkjøpte billetter, totalt 7248 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene hadde følgende reiserute:

21OCT21 LH2457 Oslo – Munich 07:30 – 09:45

21OCT21 LH2272 Munich – Nice 11:25 – 12:55

LH2457 ankom Munchen kl.10:00 ved Gate 26. Minimum transfertid i Munchen er 40 minutter, mens klager hadde 85 minutter. LH2272 hadde avgang fra Gate 45. Dette ble det informert om på alle skjermer kl. 06:37 lokal tid.

Passasjerene valgte å få sine billetter skrevet om til første mulige avgang, betalte for dette, og reiste med LH2274 som ankom Nice kl.17:15.

Lufthansa viser til sine reisebetingelser, hvor det informeres om at det er passasjerens plikt å sørge for å møte opp i tide for ombordstigning.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye billetter.

Lufthansa viser til dokumentasjon der det fremkommer at klager reiste på økonomibilletter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ikke møtte tidsnok til avgang og at klager derfor ikke rakk flyet fra Munchen til Nice. Nemnda bemerker at det er passasjerens ansvar å møte tidsnok til avgang, herunder holde seg orientert om eventuelle endringer av avgangssted (gate). Nemnda legger til grunn, slik Lufthansa har opplyst, at riktig gate ble opplyst på skjermene på flyplassen i Munchen.

Når det gjelder klagers anførsel om at det ble opplyst fra Lufthansa at de nye billettene var på business class, viser nemnda til at det står på billettene at det er økonomibilletter. Nemnda finner det derfor ikke sannsynliggjort at klager har betalt for billetter på business class. Basert på dette anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)