

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00686

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Oslo - Athen med Lufthansa for reise 16. - 23. september 2017. Grunnet klagers egen feil rakk han ikke utreisen den 16. september, og kjøpte seg en ny enveis billett Oslo - Athen. Klager ønsket fortsatt å benytte seg av returbilletten.

Han ble svært overrasket da han dagen før hjemreisen oppdaget at returreisen var avbestilt av flyselskapet. Klager måtte kjøpe seg en ny og kostbar returreise. Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om avbestillingen av returbilletten.

Klager har mottatt refusjon for den ubenyttede returbilletten. Han krever i tillegg refusjon av ny og dyrere billett 739,58 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når en passasjer blir registrert som no-show på utreisen av en t/r reise, blir returreisen automatisk omregnet til en enveis billett som ofte er dyrere enn en t/r billett. Dette i henhold til Lufthansas regler og vilkår. Dette vil medføre ekstra kostnader for passasjerer.

Ved no-show er det passasjerens ansvar å informere Lufthansa om at han ønsker å benytte seg av returbilletten. Returbilletten blir da omregnet til en enveisbillett. Da klager ikke gjorde dette i dette tilfellet kan Lufthansa dessverre ikke imøtekomme hans krav om erstatning.

Lufthansa har refundert klagers ubenyttede billett, kroner 4 322, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

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.

Grunnet klagers egen feil rakk han ikke utreisen den 16. september.

Flyselskapet har opplyst at det kansellerte returreisen med hjemmel i sine vilkår som klager har akseptert. Ved no-show er det passasjerens ansvar å informere Lufthansa om at han ønsker å benytte seg av returbilletten. Returbilletten blir da omregnet til en enveisbillett. Vilkårene er ikke fremlagt for nemnda.

Klageren hadde kjøpt en tur-/returreise som ikke kunne endres eller refunderes etter utreise. Han benyttet ikke utreisen. Han ga ingen beskjed om dette i forkant.

Slik nemnda ser det kunne flyselskapet kansellere tur-/returbilletten i sin helhet siden klageren ikke ga noen beskjed før utreisen, jf eksempelvis FLYKN-2016-259.

Nemnda har tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene, vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/returbilletten, jf eksempelvis FLYKN-2016-560.

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

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)