

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til ny returbillett.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1292/15F

Tjenesteyter

Supersaverno

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers mor skulle reist fra Oslo til Zagreb via München den 25. juli 2015 kl. 07:45 med LH2457/LH1712. Retur fra Zagreb til Oslo via München den 15. august 2015 kl. 13:05 med LH1713/LH2454.

Klagers mor valgte ikke å benytte sin utreise da hun fikk sitte på med sin sønn som skulle kjøre til Kroatia en uke tidligere enn hennes utreisedato. Da hennes mor skulle benytte hjemreisen så hadde billetten blitt kansellert uten av klagers mor var informert. Det ble da kjøpt en ny billett til ca. 5000 kroner for at klagers mor skulle komme seg hjem.

Klager krever refundert kjøpet av ny billett på ca. 5000 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver.no har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter og har ikke ansvar for gjennomføringen av reisen.

Klagers mor bestilte reise på Supersaver sin hjemmeside og hun leste og bekreftet vilkårene i bookingen. Her fremgår det at flybilletter må benyttes i kronologisk rekkefølge. Supersaver viser til utdrag av vilkår om billetter i sitt brev.

I bestillingsbekreftelsen er det informert om at hjemreisen blir kansellert dersom man ikke benytter utreisen.

Det er Lufthansa som har kansellerte billetten til klagers mor da hun ikke møtte frem ved utreisen. Klagers mor ga verken Supersaver eller Lufthansa beskjed om at utreisen ikke skulle benyttes.

Supersaver har kontaktet Lufthansa for å få refundert mulige flyskatter.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Supersavers brev.

Nemnda bemerker:

Supersaver er en formidler av flybilletter. Selskapet har ingen innflytelse på flyselskapenes vilkår og må forholde seg til disse.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur/retur reiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur/retur billett. Det ville gi passasjeren en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen. Mange flyselskap har regler om at hjemreisen blir kansellert dersom man ikke benytter utreisen. Supersaver opplyser om dette i sine vilkår. På billetten står det at det ved bestilling av tur/retur-billetter ikke er mulig å avstå fra første del av reisen for kun å benytte returreisen.

Lufthansa kansellerte i dette tilfellet returen fordi klagers mor ikke møtte opp ved utreisen. Supersaver må forholde seg til dette.

Lufthansa kansellerte returbilletten grunnet manglende fremmøte 25. juli. Planlagt returreise var 15. august. Nemnda er enig med klager i at klagers mor burde ha blitt informert om kanselleringen slik at hun kunne søkt å innrette seg etter denne. Det fremgår ikke av saken om Lufthansa informerte Supersaver om endringen eller eventuelt når dette ble gjort.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Supersaver har rettet en henvendelse til Lufthansa for å få refundert skatter og avgifter som ikke påløper når billettene ikke benyttes. Dette bør følges opp dersom dette ikke allerede er avklart.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.