

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet avslag på visumsøknad.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

645/12F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om refusjon av billetter grunnet avslag på visumsøknad.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde kjøpt billetter fra Burma til Stavanger. Klagerne hadde tidligere søkt om visum men fikk da avslag. De fikk beskjed fra UDI om at de kunne klage og sendte derfor ny søknad om visum.

Før flybillettene ble kjøpt sjekket klagerne med Lufthansa at de ville få full refusjon dersom visumsøknaden ble avslått. Dette fikk de bekreftet.

Det endelige avslaget på visum mottok klager 5. oktober 2011. Klagerne har gjentatte ganger purret på Lufthansa for å få full refusjon, først den 15. oktober 2012 mottok klagerne refusjon av skatter, kroner 576 av kroner 11 695 per person.

Klagerne stiller seg sterkt kritisk til Lufthansas fraskrivelse av ansvar, og viser til utskrift hvor det tydelig kommer frem at det er full refusjon av flybilletter dersom søknad på visum ikke blir innvilget.

Klagerne krever refundert kroner 11 695 per person, med fradrag av kroner 576.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Årsaken til at klagerne kun har fått refundert flyskatter er at de allerede hadde fått avslag på visum da flybillettene ble kjøpt. Klagerne kjøpte flybillettene den 28. juli 2011, mens avslag på visum kom den 29. juni 2011.

Lufthansa kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk avslag fra UDI på visumsøknaden den 29. juni 2011. Vedtaket ble påklaget den 13. juli 2011. Den

28. juli 2011 kjøpte klagerne billetter med Lufthansa. Ved UDIs vedtak av 5. oktober 2011 ble klagen avslått, og avslaget var etter dette endelig.

Det følger av Lufthansas vilkår, som er gjengitt på billetten, at det vil bli gitt full refusjon dersom passasjerer ikke får visum. Først ved UDIs vedtak av 5. oktober 2011 ble det endelig slått fast at klagerne ikke fikk visum. Klagerne har følgelig rett til full refusjon av billettene.

Nemnda anbefaler at Lufthansa gir full refusjon av billettene. Til fradrag går tidligere refusjon av skatter og avgifter.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Lufthansa gir full refusjon av billettene. Til fradrag går tidligere refusjon av skatter og avgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

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.