

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feil informasjon.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00400

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en reise fra Larnaca til Oslo og retur på business klasse(5HJNR2) for reise i desember 2016. Da klageren senere ville endre utreisen på billetten fikk han beskjed fra flyselskapet om at billetten verken kunne endres eller refunderes. Klageren kjøpte derfor en ny og dyrere billett på business, men med en annen utreisedato(7D2UGX).

Klageren skulle returnere fra Oslo til Larnaca via München den 14. desember 2016, og en venn skulle reise på samme fly fra München til Larnaca. Klageren sjekket med Lufthansa om det var mulig for vennen som hadde økonomiklasse billett å bli oppgradert til business slik at de fikk sitte sammen. Klageren hadde jo tross alt betalt for to seter på samme fly på business klasse. Han fikk beskjed fra Lufthansa om at dette lot seg gjøre ved å kansellere returen i billett nr 2(7D2UGX), dette ville gi en refusjon på 850 euro, og heller benytte returen på billett nr 1(5HJNR2). Klageren kunne så oppgradere vennens billett til business for 450 euro. Klageren aksepterte forslaget.

Da klageren kom på flyplassen avreisedagen viste det seg at han ikke kunne benytte billett nr 1 fordi utreisen ikke var benyttet. Videre var returen på hans billett nr 2 kansellert, og klageren stod derfor igjen uten billett. Han endte opp med å betale et gebyr på 50 euro for å få tilbake returen i billett nr 2.

Klageren stiller seg kritisk til slik feilinformasjon. Han krever utbetalt 900 euro, 850 euro som ble lovet, samt 50 euro for gebyret han måtte betale.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er passasjerens ansvar å sjekke all informasjon vedrørende sin billett. Klagerens billett med referanse 5HJNR2 kunne verken endres eller refunderes. Da klageren ikke har benyttet denne billetten, har Lufthansa refundert skatter og avgifter på 89,63 euro.

Klagerens billett med referanse 7D2UGX er benyttet i sin helhet og kan derfor ikke refunderes.

Lufthansa kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Nemnda bemerker

Klageren hevder at han har fått tilbud om å bruke returreisen på en tur- / returbillett som han ikke har benyttet utreisen på (5HJNR2), og at han skulle få refundert prisen for returreisen på en tur- / returbillett som han hadde benyttet utreisen på (7D2UGX) med 850 euro.

Flyselskapene hevder som den store hovedregel at tur- / returbilletter blir automatisk kansellert om ikke utreisen benyttes, jf eksempelvis FLYKN-2017-135.

Nemnda mener at det er uklart hva som har skjedd, og at saken ikke kan avgjøres på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring.

Saken egner seg etter dette ikke for behandling av nemnda og avvises, jf forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 bokstav c) og d).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly avviser saken.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)