

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter fordi det ikke var mulig å ombooke dem. Anført teknisk feil på flyselskapets hjemmesider.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-01319

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Sommeren 2021 pleide klager å reise med Lufthansa til Italia for å besøke familien sin. Karantenereglene endret seg stadig, og Lufthansa hadde på daværende tidspunkt en kampanje slik at man kunne ombooke billettene sine uten gebyr så mange ganger man ville og bare betale prisforskjell på billettene.

I juli-august 2021 var klager i Italia. Klager hadde opprinnelig tur/returbilletter fra Oslo til Roma som kostet 1411 NOK. På grunn av endring av innreiserestriksjoner for reisende fra Italia til Norge, var klager nødt til å ombooke returbilletten sin til Norge.

Klager anfører at ombooking gjennom Lufthansa sine nettsider ikke fungerte og at nettsiden viste feilmeldinger hele tiden. Klager forsøkte å ringe kundeservice flere ganger og måtte vente på telefon i flere timer. Hun fikk snakket med en kundebehandler en gang, men kundebehandleren klarte ikke å hjelpe henne. Klager skrev til Lufthansa på Facebook, og de svarte at de var underbemannet og at hun måtte forsøke å ringe igjen. Klager forteller at hun etter å ha forsøkt å ombooke billettene i to-tre dager, klarte å få ombooket gjennom nettsiden 1. august. Hun betalte da mellomlegg på 1072 NOK for ny billettreservasjon. Klager merket imidlertid at flybillettene hadde blitt ombooket til en hjemreise med feil dato.

Klager forsøkte da å ombooke den nye billettreservasjonen, men fikk igjen feilmeldinger ved forsøk på ombooking. Da hun ikke klarte å komme gjennom til Lufthansa-ansatte over telefon eller på nett, så klager seg nødt til å kansellere den ombookede billetten hun hadde kjøpt og kjøpe ny billett til fullpris. Klager betalte EUR 337.89 EUR for den nye billetten.

Klager krever å få tilbakebetalt summen betalt for de første to billettene fordi det skulle være mulig å ombooke så mange ganger man ville og kun betale prisforskjell, men dette ikke var mulig.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerer utførte en vellykket ombooking av billettene på Lufthansa.com. Hun betalte prisforskjell på 1072 NOK. Lufthansa utstedte samtidig refusjon av skatter og avgifter pålydende 223 NOK til klager for hennes tidligere flyvning.

Billettreservasjonen PAR58Q er i henhold til billettvilkårene ikke-refunderbare ved kansellering fra passasjerer. I slike tilfeller skjer refusjon i henhold til billettvilkårene. Ombooking var ikke problemet. Ettersom klager selv gjorde en feil og bestilte returbilletter hjem til feil dato, kan ikke Lufthansa holdes ansvarlig for dette. Refusjon tilknyttet disse billettene må skje i henhold til billettvilkårene, og Lufthansa har refundert flyskatter og avgifter pålydende 517 NOK. Full refusjon av billettprisen er ikke mulig.

Nemnda bemerker

På originalbilletten kjøpt av klager, og den ombookede billetten kjøpt av klager 1. august står det under billettvilkårene på billettene at de kan ombookes uten tilleggsavgift.

Klager har vedlagt skjermbilder som viser at hun kontaktet Lufthansa i kommentarfeltet deres på Facebook der hun skriver at hun har forsøkt å ombooke en flyvning hele dagen uten hell fordi nettsiden deres kræsjer. Hun skriver videre til Lufthansa på Facebook at hun har ringt kundeservice og blitt bedt om å ringe igjen senere. Når hun skriver kommentaren, har prisen på flyvningen hun ønsket å ombooke til doblet, og hun skriver at det fortsatt er umulig å ombooke gjennom nettsiden deres. Svaret fra Lufthansa sin kundeservice er at de beklager ulempen, og at kundeservice mottar høyere volum av innringninger enn vanlig, og klager blir bedt om å forsøke å ringe igjen på et senere tidspunkt. Senere svarer klager Lufthansa på Facebook og skriver at hun endte opp med å måtte kansellere billetten og kjøpe en ny en fordi ingen svarte på telefon.

Lufthansa har ikke kommentert klagers anførsler om at nettsiden deres hadde en teknisk feil som vanskeliggjorde å booke om billetter. Nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Nemnda mener at når Lufthansa markedsfører at man kan ombooke billetter uten å betale gebyr, er det en forutsetning at nettsiden fungerer og/eller at selskapet har kundebehandlere tilgjengelig til å hjelpe passasjerer med ombooking slik at passasjerer kan nyttiggjøre seg av tilbudet. Når det ikke fungerer å ombooke gjennom nettsiden, og Lufthansa ikke har tilstrekkelig bemannet telefonlinje som kan hjelpe passasjerer med ombooking, medfører dette at Lufthansa ikke overholder sin del av avtalen. Dersom hun hadde fått endret billettene slik hun hadde rett til, ville hun betalt mellomlegget mellom opprinnelig betalt beløp og verdien av den nye billetten. I stedet har hun betalt ny billett.

Hun skal derfor ha tilbake det opprinnelige beløpet for billettene - ellers betaler hun to ganger. Nemnda mener derfor at Lufthansa skal refundere kr 2 483.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Nemnda anbefaler at Lufthansa tilbakebetaler kr 2 483. Det gjøres fratrekk for allerede refunderte skatter og avgifter, 740 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)