

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager ønsker erstatning for kjøp, av nye billetter for flyreise fra Gran Canaria til Norge, da det ikke sto på billettene at de reisende måtte bekrefte at de skulle benytte billettene på returen.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

148/09F

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager ønsker erstatning for kjøp, av nye billetter for flyreise fra Gran Canaria til Norge, da det ikke sto på billettene at de reisende måtte bekrefte at de skulle benytte billettene på returen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne som er 79 og 83 år reiste ned til Gran Canaria 15. november 2008, for å bli der i 5 uker, men underveis bestemte de seg for å forlenge oppholdet. NN bestilte da ny flyreise til klagerne. Den ble bestilt på nettet, og NN måtte bestille tur/retur reise selv om klagerne befant seg på Gran Canaria.

Klagerne mottok melding på sin mobil, med «velkommen til Gran Canaria. Håper dere får en fin ferie.» De følte seg da trygge på at alt var i orden.

Da klagerne skulle reise hjem fra Gran Canaria oppsto det problemer. De møtte opp på flyplassen i god tid før avgang. De fikk der beskjed om at deres plasser var kansellert/solgt på grunn av at de ikke var møtt opp ved avgang fra Norge.

Det står ikke på klagerens billetter at de måtte benytte utreisen for å kunne benytte hjemreisen. Ved bestillingen på Internett ble det heller ikke gitt noen informasjon om dette.

Star Tour hadde bestillerens navn. De tok ikke kontakt før de kansellerte billettene.

Klagerne måtte kjøpe nye billetter hjem.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour viser til sitt brev til kunden, datert 20. april, der finnes all relevant informasjon i forbindelse med reisen på www.startour.no. Det står under viktig å vite - at det ved utelatt fremmøte ikke gis noen refusjon, og at hele reisen anses som avbestilt. Star Tour minner om at kundene har kjøpt og bekreftet flybillett t/r Oslo Lufthavn Gardermoen.

Sms-meldingen kunden mottok fra Star Tur var på grunnlag av bestillingen som ble gjort med reise til Gran Canaria med BLX247 den 14. mars fra Gardermoen.

Nemnda bemerker:

Klagerne kjøpte flybilletter Oslo - Las Palmas med avreise 14. mars 2009 og hjemreise den 21. mars 2009. Klagerne befant seg ved kjøpet på Gran Canaria og hadde bare tenkt å benytte returreisen.

Det fremkommer ikke av billetten at billettens gyldighet er avhengig av at utreise benyttes. Det blir heller ikke uttrykkelig opplyst om dette ved kjøp av billettene på Internett.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dag ikke kan anses som allment kjent at man ikke har anledning til å benytte en returbillett hvis man ikke har benyttet utreisebilletten. Flertallet viser til at det i dagens flymarked er vanlig med enkeltreiser. Det er videre vanlig at flyselskapene benytter uttrykket tur/retur-reiser på sine hjemmesider til tross for at de i realiteten selger to enkeltreiser. Flertallet er av den oppfatning at et sort flertall av forbrukere vil finne det overraskende og ulogisk at man ikke har anledning til å benytte billetten kun den ene veien. Forbrukeren har betalt for reise frem og tilbake, og det er langt fra innlysende at noen kan tape på/ha innvendinger mot at man kun benytter plassen den ene veien.

Konsekvensene av ikke å benytte utreisebilletten er store. Det er derfor svært viktig å informere tydelig om dette. Det er etter flertallets vurdering ikke tilstrekkelig at en opplysning om dette kun står blant annen informasjon i «Viktig å vite». Star Tour må etter flertallets vurdering bære ansvaret for mangelfull informasjon. Flertallet anbefaler at Star Tour erstatter klagerne de utgiftene de ble påført som følge av at returbillettene var kansellert.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Flyselskapene har tradisjonelt priset tur/retur billetter lavere enn to enkeltbilletter. Dette må anses for kjent. Klagerne har videre ved kjøpet av reisen akseptert flyselskapets/Star Tours betingelser, der det klart fremgår at det ved utelatt frammøte ikke gis noen refusjon, og at hele reisen da anses som avbestilt.

Etter mindretallets vurdering var det berettiget av Star Tour å anse returreisen som avbestilt, og at klagerne må selv bære utgifter til nye billetter til hjemreisen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Star Tour erstatter klagerne ekstra utgifter til returfly.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

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.